



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ИННОВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
(МНиИП НСО)**

ПРИКАЗ

19.09.2019

№ 106

г. Новосибирск

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве науки и инновационной политики Новосибирской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве науки и инновационной политики Новосибирской области.

2. Отделу организационно-правового и финансового обеспечения министерства науки и инновационной политики Новосибирской области (Паульзен Е.С.) довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений министерства науки и инновационной политики Новосибирской области.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

А.В. Васильев

УТВЕРЖДЕНА
приказом министерства науки
и инновационной политики
Новосибирской области
от 19.09.2019 № 106

Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в министерство науки и инновационной политики Новосибирской области (далее – министерство), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан министром науки и инновационной политики Новосибирской области, заместителями министра науки и инновационной политики Новосибирской области (далее – заместители министра).

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), постановлениями Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области» (далее – постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516) от 06.05.2019 №134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в министерство, организует министерство.

Прием, регистрацию, учет письменных обращений граждан, поступивших в министерство, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты министерства, ответственные за

организацию работы с обращениями граждан в министерстве (далее – Ответственные).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью министра науки и инновационной политики Новосибирской области (далее – министр), заместителей министра, руководителей структурных подразделений (управлений, отделов) министерства или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах их компетенции, которые несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

5. Граждане имеют право обращаться в министерство:

- 1) в письменной форме;
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

6. Письменные обращения, поступившие в министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для письменных обращений граждан, направляемых в письменной форме: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630007.

Обращения граждан в форме электронного документа направляются путем заполнения формы обратной связи в разделе «Обращения граждан» официального сайта министерства www.nauka.nso.ru.

Телефон: (8383) 238-66-74.

7. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

1) либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности Ответственными с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

8. Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в обращении граждан в обязательном порядке указывает:

- 1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт министерства, указанный в пункте 6 настоящей Инструкции.

9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в министерство или к должностному лицу министерства с критикой деятельности министерства или должностного лица министерства либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении (обработке) письменных обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в письменном обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в письменном обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении письменных обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию министерства, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

10. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в министерстве в течение трех дней с момента поступления в министерство. Регистрация письменных обращений производится Ответственными в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее – СЭДД) в разделе «Обращения граждан».

11. Министр (в случае его отсутствия – исполняющий обязанности министра) определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, для подготовки ответа на обращение и накладывает резолюцию о направлении в работу в СЭДД.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 22 настоящей Инструкции.

Письменное обращение в случае, предусмотренном в абзаце 1 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции заказной корреспонденцией почтовой связью Ответственными.

В исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления письменное обращение направляется в электронном виде через СЭДД.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течении семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Копия письменного обращения в случае, предусмотренном в абзаце 4 настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции почтовой связью Ответственными.

В органы местного самоуправления копия письменного обращения направляется также в электронном виде через СЭДД.

13. В случае если в обращении, поступившем из управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области (далее – управление – общественная приемная Губернатора области), содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию министерства, то в течение трех рабочих дней со дня получения в СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения в управление – общественную приемную Губернатора области направляется служебное письмо за подписью министра, заместителей министра о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления.

Самостоятельное перенаправление поступивших из управления – общественной приемной Губернатора области письменных обращений в иные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.

14. Письменное обращение, поступившее в министерство и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 22 настоящей Инструкции.

15. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы Ответственными готовятся сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает министр (в случае его

отсутствия – исполняющий обязанности министра).

16. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

17. Рассмотрение письменных обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра.

18. Министр, заместители министра при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

19. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

20. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, заместители министра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

21. В случае поступления в министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 33 Инструкции на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

22. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит

направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

23. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывает на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение министерства, исполнительные государственные органы власти, разработавшие закон или нормативный правовой акт.

24. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов министерства, осуществляется соответствующим структурным подразделением министерства, разработавшим правовой акт.

25. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами министерства действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц министерства, решение, действие (бездействие) которых обжалуется, с участием с участием специалиста министерства, осуществляющего правовое обеспечение деятельности министерства, защиту его прав и законных интересов.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

26. Письменные обращения, поступившие в министерство и относящиеся к компетенции министерства, согласно Федеральному закону от 02.05.2006

№ 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

27. Министр, заместители министра, руководители структурных подразделений, в пределах своей компетенции:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других исполнительных органах государственной власти, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дают письменный ответ по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 22 настоящей Инструкции.

28. Структурные подразделения министерства по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

29. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу министр или лицо, временно исполняющее его обязанности вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о продлении срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший письменное обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

30. Ответ на письменные обращения граждан подписывается министром, заместителями министра. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе СЭДД.

31. Поступившие на имя министра запросы, обращения члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – член Совета Федерации), депутатов Государственной Думы Федерального Собрания

Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования Новосибирской области (далее – депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращения регистрируются в министерстве и представляются соответственно министру, заместителям министра для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений членов Совета Федерации, депутатов осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

32. Ответ на запросы, обращения членов Совета Федерации, депутатов, также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений подписывается тем должностным лицом министерства, которому направлены депутатский запрос, обращение депутатов либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

33. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 9 настоящей Инструкции на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты, указанного на официальном сайте министерства.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений граждан о переадресации обращений распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

34. Контроль за соблюдением порядка рассмотрений обращений граждан, поступивших в министерство, в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ осуществляет министр.

35. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в министерство, на контроль принимает министр или лицо, исполняющее его обязанности.

36. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимает министр или лицо, исполняющее его обязанности.

Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

37. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в министерство, в соответствии с решением министра проводятся служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия. Копии материалов служебных проверок представляются в управление – общественную приемную Губернатора области.

V. Формирование архива письменных обращений

38. В министерстве ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД – электронные образы всех письменных обращений, поступивших в министерство, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, рассмотренных министром;

3) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в другие государственные органы;

4) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

39. Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

1) оригинала письменного обращения либо его копии (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

2) сопроводительного письма – регистрационной карточки;

3) копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

4) копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения его обращения (при наличии);

5) второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

6) отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

40. Личный прием граждан в министерстве организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 и настоящей Инструкцией.

41. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 в министерстве личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

42. Личный прием граждан проводится министром и заместителями министра, уполномоченными проводить личный прием граждан в соответствии с правовым актом министерства.

43. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте министерства и на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в помещении министерства.

44. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

45. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в министерстве осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием к министру осуществляется Ответственными за личный прием на основании поступивших:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);

2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

Поступившие обращения гражданина о записи на личный прием подлежат регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.

О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину, приглашенному на личный прием к министру, сообщается Ответственными за личный прием по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее чем за 5 дней до даты личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке в СЭДД.

46. В случае, если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: «На личный прием не явился», проставляется подпись Ответственного за личный прием, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке

гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

47. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в министерстве проводится Ответственные за личный прием.

Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;
- 2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием;
- 3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);
- 4) информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудио-протоколирование личного приема (при наличии).

В карточку личного приема вносятся:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;
- 2) почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;
- 3) суть вопроса (вопросов) обращения;
- 4) должность, фамилия и инициалы министра или уполномоченного лица, ведущего личный прием.

Ответственные за личный прием консультируют граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц министерства по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

48. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

49. В соответствии с Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области» по вопросам депутатской деятельности депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к министру и уполномоченным лицам министерства.

50. В соответствии с Законом Новосибирской области от 06.07.2018 № 275-ОЗ «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области» депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления пользуются правом на личный

прием в первоочередном порядке к министру и уполномоченным лицам министерства.

51. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

52. Министр, ведущий личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:

- 1) представляется заявителю;
- 2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;
- 3) информирует заявителя о ведении видео- или аудио-протоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видео-протоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видео-протоколирования отсутствует;
- 4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

53. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись министра либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

54. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министра или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

55. Министр и уполномоченные лица, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

56. После завершения личного приема Ответственные за личный прием регистрируют карточки личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

57. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения

на личном приеме подписывает министр либо уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Копия письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД,

58. В министерстве ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых министром либо уполномоченным лицом:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан министром либо уполномоченным лицом;

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомлений гражданам о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

VII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу министерства

59. В министерстве организуется работа справочной телефонной службы министерства.

Телефон справочной телефонной службы: (8383) 238-66-74 работает в рабочие дни с 09.00 до 18.00 (в пятницу с 09.00 до 17.00). После 18.00 (в пятницу после 17.00), в выходные и праздничные дни – в режиме автоматического приема.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте министерства.

60. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

1) номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Сотрудники министерства, обеспечивающие деятельность справочной телефонной службы, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:
его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
его номер телефона и (или) номер факса;
наименование государственного органа, органа местного самоуправления
либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение
к рассмотрению его запроса или сообщения.

61. Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

- 1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);
- 2) электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения (далее – аудио-сообщения);
- 3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

62. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

- 1) дата и время поступления устного запроса, аудио-сообщения и смс сообщения;
- 2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- 3) номер телефона и (или) факса заявителя;
- 4) содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудио-сообщении и смс-сообщении;
- 5) наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;
- 6) прикрепляется файлы с записью аудио-сообщения и смс-сообщения;
- 7) иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения.

63. Устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения обрабатываются сотрудниками министерства, обеспечивающими деятельность справочной телефонной службы, в день поступления устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

64. Гражданину, направившему устный запрос или аудио-сообщение, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудио-сообщении вопросов.

65. На устные запросы и аудио-сообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

- 1) о режиме работы министерства;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в министерстве;
- 3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;
- 4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в министерство;
- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- 6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений министерства;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

66. При рассмотрении смс-сообщения сотрудники министерства, обеспечивающие деятельность справочной телефонной службы:

- 1) направляют гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;
- 2) связываются по определенному номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;
- 3) связывается по определенному номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в министерство;
- 4) в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

67. Информация на устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

68. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений осуществляет министр.

VIII. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

69. Ответственные анализируют содержание поступивших в министерство письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, министру

представляются:

1) периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам;

2) оперативные информационные обзоры обращений граждан и вопросов, содержащихся в обращениях граждан, рассмотренных в отчетном периоде, освещающие эффективность деятельности министерства по проблемным вопросам, имеющим большой общественный резонанс и требующим безотлагательного реагирования;

3) тематические информационно-аналитические обзоры обращений граждан, рассмотренных за отчетный период, отражающие вопросы, содержащиеся в обращениях, по отдельным сферам.

70. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте министерства и на информационных стендах в помещении министерства.

IX. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства

71. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений:

1) министра – к Губернатору Новосибирской области, заместителю Губернатора Новосибирской области, осуществляющему непосредственную координацию деятельности министерства в соответствии с его полномочиями;

2) заместителей министра – к министру;

3) руководителей структурных подразделений министерства – к министру.

72. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, и лично на личном приеме.



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ИННОВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
(МНИИП НСО)**

П Р И К А З

08.06.2021

№ 68

г. Новосибирск

О внесении изменений в приказ министерства науки и инновационной политики Новосибирской области от 19.09.2019 № 106

П р и к а з ы в а ю :

Внести в приказ министерства науки и инновационной политики Новосибирской области от 19.09.2019 № 106 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве науки и инновационной политики Новосибирской области» следующие изменения:

в Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан:

1. Наименование изложить в следующей редакции:

«Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве науки и инновационной политики Новосибирской области».

2. В пункте 1 слова «Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан» заменить словами ««Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве науки и инновационной политики Новосибирской области»».

3. Пункт 31 изложить в следующей редакции:

«31. Поступившие на имя министра запросы, обращения сенатора Российской Федерации (далее – сенатор Российской Федерации), депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования Новосибирской области (далее – депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращения регистрируются в министерстве и представляются соответственно министру, заместителям министра для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений сенаторов Российской Федерации, депутатов осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания

Новосибирской области».

4. В пункте 32 слова «членов Совета Федерации» заменить словами «сенаторов Российской Федерации».

5. В пункте 48 слова «члены Совета Федерации» заменить словами «сенаторы Российской Федерации».

Исполняющий обязанности министра



Е.Е. Павлов