



## ГУБЕРНАТОР НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.05.2019 № 134

г. Новосибирск

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы  
с обращениями граждан

В целях организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 № 1-п, Положением об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Губернатора Новосибирской области от 15.12.2014 № 205 «Об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция).

2. Признать утратившими силу:

1) постановление Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»;

2) постановление Губернатора Новосибирской области от 28.12.2012 № 239 «О внесении изменений в постановление Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275»;

3) постановление Губернатора Новосибирской области от 09.08.2013 № 198 «О внесении изменений в постановление Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275»;

4) постановление Губернатора Новосибирской области от 13.11.2013 № 273 «О внесении изменения в постановление Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275»;

5) постановление Губернатора Новосибирской области от 14.04.2015 № 70 «О внесении изменений в постановление Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275»;

6) постановление Губернатора Новосибирской области от 06.11.2015 № 247 «О внесении изменений в постановление Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275»;

7) постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2015 № 283 «О внесении изменения в постановление Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275»;

8) постановление Губернатора Новосибирской области от 16.01.2018 № 10 «О внесении изменений в постановление Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275»;

9) постановление Губернатора Новосибирской области от 19.03.2018 № 49 «О внесении изменений в постановление Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Губернатора Новосибирской области Петухова Ю.Ф.

А.А. Травников

**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 адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан Губернатором Новосибирской области, первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, руководителями областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и уполномоченными на то лицами.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан 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), Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 № 1-п «О Регламенте Правительства Новосибирской области», Положением об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Губернатора Новосибирской области от 15.12.2014 № 205 «Об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и

Правительства Новосибирской области, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 01.11.2010 № 345 «Об утверждении Инструкции по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, организует администрация Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее – администрация).

Прием, регистрацию и учет поступивших в администрацию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет управление по работе с обращениями граждан – общественная приемная Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее – управление – общественная приемная Губернатора области).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области, руководителей структурных подразделений администрации, руководителей областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и уполномоченных на то лиц в пределах их компетенции.

## **II. Прием, регистрация и учет письменных обращений**

5. Письменные обращения, поступившие в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

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

Официальный сайт управления – общественной приемной Губернатора области для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [www.priem.nso.ru](http://www.priem.nso.ru).

Факс: (8383) 238-66-70. Телефон: (8383) 238-66-73.

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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, работниками управления – общественной приемной Губернатора области 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.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес Губернатора Новосибирской области и в Правительство Новосибирской области, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

7. Обращение, поступившее в администрацию 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 гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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 управления – общественной приемной Губернатора области.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица 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 гражданина, без его 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.

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в управлении – общественной приемной Губернатора области в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД).

10. Начальник управления – общественной приемной Губернатора области

определяет должностных лиц, областные исполнительные органы государственной власти Новосибирской области (далее – исполнительные органы государственной власти), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и направляет письменное обращение:

- 1) Губернатору Новосибирской области;
- 2) первому заместителю Губернатора Новосибирской области;
- 3) первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области;
- 4) заместителям Губернатора Новосибирской области;
- 5) заместителям Председателя Правительства Новосибирской области;
- 6) руководителям структурных подразделений администрации;
- 7) руководителям исполнительных органов государственной власти.

Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, заместителям Председателя Правительства Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации, руководителям исполнительных органов государственной власти письменное обращение направляется в электронном виде через СЭДД.

Оригиналы письменных обращений в исполнительные органы государственной власти не направляются, формируются в архив управления – общественной приемной Губернатора области.

11. В случае если в обращении, поступившем из управления – общественной приемной Губернатора области, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию структурного подразделения администрации, исполнительного органа государственной власти, 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 руководителя структурного подразделения администрации, руководителя исполнительного органа государственной власти о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другое структурное подразделение администрации, другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления.

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

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, 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 21 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 через отдел делопроизводства – канцелярию департамента контроля и документационного обеспечения администрации (далее – отдел делопроизводства – канцелярия).

В органы местного самоуправления письменное обращение направляется также 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 течение 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 через отдел делопроизводства – канцелярию.

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

13. Письменное обращение, 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 21 Инструкции.

14. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовятся сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает начальник управления – общественной приемной Губернатора области.

15. 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

16. По поручению Губернатора Новосибирской области, первого

заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области и по решению начальника управления – общественной приемной Губернатора области рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

17. Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти 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.

18. 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.

19. 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 направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти либо уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

20. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 32 настоящей Инструкции на официальном сайте Правительства Новосибирской области, на официальном сайте управления – общественной приемной Губернатора области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.



21. 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.

22. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение в соответствующие структурное подразделение администрации, исполнительные органы государственной власти, разработавшие закон или нормативный правовой акт.

23. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами администрации действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц администрации, решение, действие (бездействие) которых обжалуется, с участием представителей министерства юстиции Новосибирской области.

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

### **III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

24. Письменное обращение, направленное Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, заместителям Председателя Правительства Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации, руководителям исполнительных органов государственной власти, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в управлении – общественной приемной Губернатора области, за исключением письменных обращений, поступивших в адрес Губернатора Новосибирской области и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, а также по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации в управлении – общественной приемной Губернатора области.

25. Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти 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 структурных подразделениях администрации, исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах 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 в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 21 Инструкции.

26. Структурные подразделения администрации, исполнительные органы государственной власти или должностное лицо 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.

27. 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 Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего 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.

28. Ответ на письменное обращение подписывается Губернатором Новосибирской области, первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации, руководителями исполнительных органов государственной власти либо уполномоченными на то лицами.

29. Поступившие на имя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области запросы, обращения члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – член Совета Федерации), депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее – депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений регистрируются в управлении – общественной приемной Губернатора области и представляются соответственно Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, заместителям Председателя Правительства Новосибирской области для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений члена Совета Федерации, депутата осуществляется 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», Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 № 1-п «О Регламенте Правительства Новосибирской области».

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

Ответ члену Совета Федерации, депутату на их запросы, обращения, а также письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступивших на имя Губернатора Новосибирской области, по поручению Губернатора Новосибирской области либо лица, временно исполняющего его обязанности, подписывается первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области в соответствии с распределением полномочий, а также уполномоченным на то лицом – начальником управления – общественной приемной Губернатора области.

31. Проект ответа на письменное обращение за подписью Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области не позднее чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

32. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 8 настоящей Инструкции на официальном сайте Правительства Новосибирской области, официальном сайте управления – общественной приемной Губернатора области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации

отдыха и оздоровления детей, направляемые в администрацию в письменной форме или в форме электронных документов, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте Правительства Новосибирской области, официальном сайте управления – общественной приемной Губернатора области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без содержания персональных данных заявителей и детей.

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адресов электронной почты, указанных на официальных сайтах управления – общественной приемной Губернатора области, исполнительных органов государственной власти Новосибирской области.

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

#### **IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

33. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, осуществляет управление – общественная приемная Губернатора области в пределах своей компетенции.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в исполнительные органы государственной власти, осуществляют их руководители в соответствии с требованиями статьи 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

34. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в администрацию, на контроль принимают Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области и начальник управления – общественной приемной Губернатора области.

Управлением – общественной приемной Губернатора области направляются уведомления руководителям структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти Новосибирской области об обращениях с резолюцией Губернатора Новосибирской области, срок рассмотрения которых истекает через 7 дней.

35. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимают Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области и начальник управления – общественной приемной Губернатора области. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

Письменное обращение с резолюцией Губернатора Новосибирской области, предполагающее ответ гражданину за подписью Губернатора Новосибирской области, продлевается на основании служебного письма на имя Губернатора Новосибирской области и направления уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью должностного лица, указанного в резолюции первым либо единственным исполнителем.

Письменное обращение с резолюцией Губернатора Новосибирской области, не предполагающее ответ гражданину за подписью Губернатора Новосибирской области, снимается с контроля начальником управления – общественной приемной Губернатора области на основании письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

36. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в администрацию, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти проводят 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**

37. В управлении – общественной приемной Губернатора области ведутся архивы письменных обращений:

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

2) архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти, структурные подразделения администрации через СЭДД;

3) архив письменных обращений, рассмотренных Губернатором Новосибирской области, первым заместителем Губернатора Новосибирской области, первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителями Губернатора Новосибирской области, заместителями Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации;

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

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

Дело состоит из:

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

сопроводительного письма – аннотации;  
копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

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

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

отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю 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**

38. Личный прием граждан в администрации, исполнительных органах государственной власти организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, постановлением 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 органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» (далее – постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516) и настоящей Инструкцией.

39. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 в администрации, исполнительных органах государственной власти личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

Личный прием граждан проводят:

- 1) Губернатор Новосибирской области;
- 2) первый заместитель Губернатора Новосибирской области;
- 3) первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области;
- 4) заместители Губернатора Новосибирской области;
- 5) заместители Председателя Правительства Новосибирской области;
- 6) руководители структурных подразделений администрации;
- 7) руководители исполнительных органов государственной власти и уполномоченные на то лица.

Губернатор Новосибирской области проводит личный прием граждан ежемесячно по мере поступления письменных обращений о личном приеме.

Первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства

Новосибирской области проводят личный прием граждан по пятницам в соответствии с графиком, утверждаемым Губернатором Новосибирской области ежеквартально.

40. Письменные обращения граждан о личном приеме представляются Губернатору Новосибирской области для принятия решения о личном приеме. Дата и время личного приема граждан определяется Губернатором Новосибирской области.

41. Решение о записи граждан на личный прием к Губернатору Новосибирской области принимает Губернатор Новосибирской области на основании письменных обращений граждан о личном приеме, которые подлежат регистрации в СЭДД в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

О дате, времени и месте проведения личного приема Губернатором Новосибирской области гражданину, приглашенному на личный прием к Губернатору Новосибирской области, сообщается работниками управления – общественной приемной Губернатора области по телефону, указанному в обращении, либо письменно в случае, если номер телефона не указан в обращении заявителя, не позднее чем за пять дней до даты личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке обращения в СЭДД.

Работники управления – общественной приемной Губернатора области вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении, которые приобщаются к материалам для доклада Губернатору Новосибирской области.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входят в компетенцию Губернатора Новосибирской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае обращения о записи на личный прием к Губернатору Новосибирской области по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт управления – общественной приемной Губернатора области.

42. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к Губернатору Новосибирской области, находится в компетенции администрации, исполнительных органов государственной власти, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям структурных подразделений администрации, руководителям исполнительных органов государственной власти, то по поручению Губернатора Новосибирской области личный прием гражданина проводят первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти в соответствии с распределением полномочий и компетенцией.



Поручение Губернатора Новосибирской области о проведении личного приема граждан доводится начальником управления – общественной приемной Губернатора области до первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области, руководителей структурных подразделений администрации, руководителей исполнительных органов государственной власти.

О дате, времени и месте проведения личного приема гражданину сообщается работниками аппаратов первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области, руководителями структурных подразделений администрации, руководителями исполнительных органов государственной власти по номеру телефона, указанному заявителем в обращении (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее чем за пять дней до даты проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке обращения в СЭДД с уведомлением управления – общественной приемной Губернатора области.

43. Руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти проводят личный прием граждан в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

44. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном интернет-сайте Правительства Новосибирской области, официальном сайте управления – общественной приемной Губернатора области, официальных сайтах исполнительных органов государственной власти и на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в здании Правительства Новосибирской области, в помещении управления – общественной приемной Губернатора области, в помещениях структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти.

45. В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти не менее чем за 2 дня до даты личного приема информируют об этом начальника управления – общественной приемной Губернатора области.

Не допускается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

46. Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области.

47. 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.

48. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в администрации, в исполнительных органах государственной власти осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием к первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, заместителям Председателя Правительства Новосибирской области, руководителям структурных подразделений администрации, руководителям исполнительных органов государственной власти осуществляется работниками структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти, обеспечивающих организацию личного приема, 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.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.

О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину сообщается работниками структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти, обеспечивающих организацию личного приема, по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее чем за пять дней до даты проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке в СЭДД.

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 работника, обеспечивающего организацию личного приема, 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.

49. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в администрации и в Правительстве Новосибирской области проводится работниками управления – общественной приемной Губернатора области, работниками соответствующих структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти, обеспечивающих организацию проведения личного приема граждан.

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.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего 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-протоколирования личного приема (при наличии).

Работники управления – общественной приемной Губернатора области, работники структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти, обеспечивающие организацию личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

50. 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.

51. 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 руководителям и уполномоченным лицам администрации и исполнительных органов государственной власти.

52. 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 руководителям и уполномоченным лицам администрации и исполнительных органов государственной власти.

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

54. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

55. Должностное лицо, ведущее 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.

56. 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 должностного лица 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.

57. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица 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.

58. Первый заместитель Губернатора Новосибирской области, первый заместитель Председателя Правительства Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, заместители Председателя Правительства Новосибирской области, руководители структурных подразделений администрации, руководители исполнительных органов государственной власти и уполномоченные лица, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

59. После завершения личного приема работники аппаратов первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области, структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти, обеспечивающие организацию личного приема, регистрируют обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

60. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

61. В управлении – общественной приемной Губернатора области ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых Губернатором Новосибирской области:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан Губернатором Новосибирской области.

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

## **VII. Прием граждан работниками управления – общественной приемной Губернатора области**

62. Прием граждан работниками управления – общественной приемной

Губернатора области осуществляется в соответствии с Положением об управлении – общественной приемной Губернатора области, утвержденным приказом администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области от 25.10.2012 № 35 «Об утверждении Положения об управлении по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», в специальном оборудованном помещении управления – общественной приемной Губернатора области (далее – помещение общественной приемной), расположенном на первом этаже здания Правительства Новосибирской области по адресу: Красный проспект, 18, в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00), выходные дни – суббота, воскресенье.

Информация о режиме работы управления – общественной приемной Губернатора области размещается:

на официальном сайте Правительства Новосибирской области, официальном сайте управления – общественной приемной Губернатора области;

на информационных стендах и электронных табло в помещении общественной приемной и в холле на первом этаже здания Правительства Новосибирской области;

на фасаде здания Правительства Новосибирской области у входа в общественную приемную.

63. Помещения общественной приемной должны соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными физическими возможностями, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Помещения общественной приемной, в которых проводится личный прием граждан, оборудуются средствами видео- и (или) аудио-протоколирования личного приема.

В помещении общественной приемной оборудуются:

1) рабочие места работников общественной приемной, ведущих прием граждан;

2) место для сотрудника отдела по обеспечению установленного порядка на объектах администрации;

3) место для оформления гражданами письменных обращений;

4) место для приема письменных обращений;

5) место для граждан, ожидающих прием работниками общественной приемной (количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения граждан в помещении общественной приемной);

6) место для информирования граждан;

7) комната матери и ребенка;

8) место для хранения верхней одежды и личных вещей граждан;

9) туалетная комната;

10) пандус на входе в общественную приемную.

Помещение общественной приемной оснащается столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефоном), кулером с питьевой водой и аточным металлодетектором.

64. В целях обеспечения права граждан на обращение в нерабочее время, выходные и праздничные дни на фасаде здания Правительства Новосибирской области у входа в общественную приемную размещается ящик для письменных обращений. Выемка корреспонденции осуществляется работниками общественной приемной в рабочие дни в 9.00 и 17.00.

65. Для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, в том числе о порядке работы администрации, исполнительных органов государственной власти, порядке личного приема граждан, условиях и порядке получения информации, в помещении общественной приемной и в холле на 1 этаже здания Правительства Новосибирской области размещаются:

1) информационные стенды, электронные табло и (или) другие технические средства аналогичного назначения;

2) терминалы доступа к информационно-справочным материалам (пункты подключения к сети «Интернет»).

66. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону работники управления – общественной приемной Губернатора области консультируют обратившихся граждан:

1) о полномочиях Губернатора Новосибирской области, Правительства Новосибирской области и администрации;

2) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;

3) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан в единый день приема;

4) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

5) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

67. Поступившие в общественную приемную личные обращения и запросы информации по телефону регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению.

68. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника общественной приемной, принявшего телефонный звонок.

При невозможности работника управления – общественной приемной Губернатора области самостоятельно ответить на поставленные вопросы

гражданину сообщается номер справочных телефонов структурного подразделения администрации, исполнительного органа государственной власти, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

69. Работники управления – общественной приемной Губернатора области принимают от граждан письменные обращения.

При приеме письменного обращения работники управления – общественной приемной Губернатора области проверяют оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомятся с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Работник управления – общественной приемной Губернатора области на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии письменного обращения, расписывается в получении обращения, указывает дату и время принятия обращения, ставит свою подпись.

После принятия письменного обращения оно передается в отдел по работе с письменными обращениями граждан управления – общественной приемной Губернатора области для регистрации в СЭДД.

70. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник управления – общественной приемной Губернатора области вызывает сотрудника службы безопасности администрации, полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

### **VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу администрации**

71. В управлении – общественной приемной Губернатора области организуется работа справочной телефонной службы администрации (далее – справочная телефонная служба).

Телефоны справочной телефонной службы: (8383) 223-87-24, 8-800-200-8724 (бесплатный, многоканальный), 8-909-531-4699 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 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 управления – общественной приемной Губернатора области и на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти.

72. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу,



указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;  
фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работники управления – общественной приемной Губернатора области, 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.

73. 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).

74. 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:

дата и время поступления устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудио-сообщении и смс-сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы с записью аудио-сообщения и смс-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения.

75. Устные запросы, аудио-сообщения и смс-сообщения обрабатываются работниками управления – общественной приемной Губернатора области, 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, аудио-сообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

76. 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.

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

1) о режиме работы администрации, исполнительных органов государственной власти;

2) о порядке проведения личного приема граждан в администрации, в исполнительных органах государственной власти;

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 администрации, в исполнительных органах государственной власти;

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 администрации, исполнительных органов государственной власти;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

78. При рассмотрении смс-сообщения работник управления – общественной приемной Губернатора области:

направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

связывается 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;

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 администрацию, исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

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.

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

80. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений осуществляет управление – общественная приемная Губернатора области в пределах своей компетенции.

Контроль за рассмотрением устных запросов, аудио-сообщений и смс-сообщений, поступивших в структурные подразделения администрации и исполнительные органы государственной власти, осуществляют их руководители.

### **IX. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер**

81. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в.

82. Управление – общественная приемная Губернатора области, исполнительные органы государственной власти анализируют содержание поступивших в администрацию, в исполнительные органы государственной власти письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, Губернатору Новосибирской области 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 Правительства Новосибирской области, исполнительных органов государственной власти в отдельных сферах и на отдельных территориях Новосибирской области 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 и территориям проживания заявителей.

83. Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах

ежемесячно размещаются на официальном сайте управления – общественной приемной Губернатора области, на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти и на информационных стендах в помещении управления – общественной приемной Губернатора области, в помещениях исполнительных органов государственной власти.

#### **Х. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации**

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

1) первого заместителя Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области – к Губернатору Новосибирской области;

2) заместителей Губернатора Новосибирской области – к первому заместителю Губернатора Новосибирской области;

3) заместителей Председателя Правительства Новосибирской области – к первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области;

4) руководителей структурных подразделений администрации, руководителей исполнительных органов государственной власти – к Губернатору Новосибирской области либо первому заместителю Губернатора Новосибирской области, первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, заместителям Председателя Правительства Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию деятельности соответствующих структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти в соответствии с их полномочиями.

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

---