



## ИНСПЕКЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

г. Новосибирск

### П Р И К А З

24.05.2021

№ 2

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, поступившими в адрес инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Положением об инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 18.10.2016 № 342-п «Об инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).

2. Отделам инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области руководствоваться положениями настоящей Инструкции.

3. Признать утратившими силу:

приказ инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области от 17.09.2019 № 8 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»;

приказ инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области от 25.11.2019 № 14 «О внесении изменений в приказ инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области от 17.09.2019 № 8 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»;

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника инспекции

О.Ю. Михальченко



Утверждена  
приказом инспекции  
государственного строительного  
надзора Новосибирской области  
от 24.05.2021 № 2

## **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, поступившими в адрес инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области (далее - инспекция), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), а также проведению личного приема граждан начальником инспекции либо должностным лицом, временно исполняющим его обязанности, заместителями начальника инспекции.

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), 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», 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), Положением об инспекции государственного строительного надзора Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 18.10.2016 № 342-п «Об инспекции государственного строительного надзора 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 инспекции, организует отдел кадровой работы и документационного обеспечения инспекции (далее – ОКРиДО).

Прием, регистрацию и учет поступивших в инспекцию обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет ОКРиДО.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью начальника инспекции, заместителей начальника инспекции.

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

5. Письменные обращения, поступившие в адрес инспекции подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Дуси Ковальчук, 1а, г. Новосибирск, 630001.

Официальный сайт инспекции для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [www.gsn.nso.ru](http://www.gsn.nso.ru) (раздел «Обращения граждан», подраздел «Электронное обращение» (<https://gsn.nso.ru/priem/set-appeal>)).

Факс: (8383) 383 30 73, телефон: (8383) 383 31 01.

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 (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежные купюры и другие ценности, работником ОКРиДО 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 инспекции, 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 инспекцию 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 инспекции, указанный в пункте 5 настоящей Инструкции.

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 инспекции в течение трех дней с момента поступления в инспекцию. Регистрация письменных обращений производится работниками ОКРиДО в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее - СЭДД), электронный образ текста обращения сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

10. Начальник инспекции определяет отдел инспекции, должностных лиц инспекции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и направляет им письменное обращение в электронном виде через СЭДД.

Если для принятия решения по конкретному обращению требуется участие нескольких отделов инспекции, начальником инспекции определяется ответственное должностное лицо, которое координирует работу отделов инспекции по рассмотрению данного обращения.

11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию инспекции, 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 20 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 (простой) корреспонденцией почтовой связью.

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.

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

12. 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 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 20 настоящей Инструкции.

13. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, должностное лицо инспекции готовит сопроводительное письмо с уведомлением гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает начальник инспекции, либо иное уполномоченное лицо.

14. 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.

15. По поручению начальника инспекции либо уполномоченных на то лиц, рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

16. Начальник инспекции либо уполномоченные на то лица 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.

17. 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.

18. 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, начальник инспекции 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.

19. В случае поступления в инспекцию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 30 настоящей Инструкции на официальном сайте инспекции, 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.

20. 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.

21. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области, деятельности инспекции, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества направляется на рассмотрение в соответствующий отдел инспекции либо должностному лицу инспекции.

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

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

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

23. Письменное обращение, направленное начальнику инспекции, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в инспекции.

24. Начальник инспекции, либо уполномоченные на то лица 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, 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 20 Инструкции.

25. Должностное лицо инспекции 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.

26. 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 начальник инспекции либо уполномоченные на то лица на основании служебной записки ответственного за подготовку ответа на обращение гражданина, должностного 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.

27. Ответ на письменное обращение подписывается начальником инспекции либо уполномоченными на то лицами.

28. Поступившие на имя начальника инспекции запросы, обращения сенатора Российской 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 ОКРиДО и представляются соответственно начальнику инспекции для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений сенатора Российской Федерации, депутата осуществляется 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».

29. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в инспекцию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в инспекцию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в инспекцию или должностному лицу 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 инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адресов электронной почты, указанных в пункте 5 настоящей Инструкции.

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**

30. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в инспекцию, осуществляет ОКРиДО.

31. Решение о постановке и о снятии письменного обращения, поступившего в инспекцию на контроль принимают начальник инспекции, либо иное уполномоченное лицо инспекции.

32. Постановка на контроль и снятие с контроля обращений граждан в СЭДД осуществляется работником ОКРиДО.

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

33. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в инспекцию, начальник ОКРиДО проводит служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

#### **V. Формирование архива письменных обращений**

34. В инспекции ведутся архивы письменных обращений:

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

2) архив оригиналов письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, поступивших в инспекцию через СЭДД;

3) 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);

служебная записка (при продлении срока рассмотрения обращения);

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 ОКРиДО в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## **VI. Личный прием граждан**

35. Личный прием граждан в инспекции 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.

36. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 в инспекции личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 13.00 до 16.00.

Личный прием граждан проводят в своих служебных помещениях (кабинетах):

1) начальник инспекции либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности;

2) заместители начальника инспекции.

Начальник инспекции либо должностное лицо, временно исполняющее обязанности его обязанности, заместители начальника инспекции, несут персональную ответственность за проведение личного приема граждан. Не допускается проведение служебных совещаний и иных мероприятий в часы проведения личного приема граждан, необоснованный перенос и поручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

37. Начальник инспекции либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, заместители начальника инспекции 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.

38. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном интернет-сайте инспекции и на информационных стендах, находящихся в помещении инспекции.

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

39. 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.

40. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в инспекции осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием к начальнику инспекции либо должностному лицу, временно исполняющему его обязанности, заместителям начальника инспекции осуществляется работниками ОКРиДО, 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 ОКРиДО, 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.

41. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в инспекции проводится работниками ОКРиДО, 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) аудиопротоколирования личного приема (при наличии).

Работники ОКРиДО, 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.

42. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Российской 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.

43. 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 исполнительных органов государственной власти.

44. 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 исполнительных органов государственной власти.

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

46. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты начальником инспекции либо должностным лицом, временно исполняющим его



обязанности, заместителями начальника инспекции в день личного приема.

47. Начальник инспекции либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, заместители начальника инспекции ведущие личный прием граждан:

- 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 аудиопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видеопротоколирования 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.

48. 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.

49. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию начальника инспекции либо должностного лица, временно исполняющего его обязанности, заместителей начальника инспекции 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.

50. Начальник инспекции либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, заместители начальника инспекции, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

51. После завершения личного приема работники ОКРиДО, обеспечивающие организацию личного приема, регистрируют обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют



электронные образы карточек личного приема граждан.

52. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает начальник инспекции либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, заместители начальника инспекции, проводившие 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.

53. В инспекции ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых начальником инспекции либо должностным лицом, временно исполняющим его обязанности, заместителями начальника инспекции:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан начальником инспекции либо должностным лицом, временно исполняющим его обязанности, заместителями начальника инспекции.

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 заявителей о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

## **VII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в инспекцию**

54. Справочный телефон инспекции (8383) 383 31 01 работает с понедельника по четверг с 08.00 до 17.00, в пятницу с 08.00 до 16.00, перерыв для отдыха и питания с 12.00 до 12.48.

Обращения граждан, поступившие на справочный телефон, регистрируются в СЭДД.

Телефон инспекции для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений 8-961-216-87-73 работает круглосуточно.

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

55. Гражданин, обратившийся в инспекцию по справочному телефону, 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 ОКРиДО, обеспечивающие деятельность по приему обращений граждан посредством справочных телефонов инспекции, 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.

56. Поступившие в инспекцию 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 аудиосообщения (далее - аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

57. Поступившие в инспекцию устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

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

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

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

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

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении 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 аудиосообщения и смс-сообщения;

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

58. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются работниками ОКРиДО, в день поступления устных запросов, аудиосообщений 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).

69. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, 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 аудиосообщении вопросов.

60. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в инспекцию предоставляется информация:

- 1) о режиме работы инспекции;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в инспекции;
- 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 инспекции;
- 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 отделов инспекции;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

61. При рассмотрении смс-сообщения работник ОКРиДО:

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 инспекцию 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.

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

63. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений осуществляет ОКРиДО в пределах своей компетенции.

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



64. 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.

65. ОКРиДО анализируют содержание поступивших в инспекцию 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.

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

#### **IX. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц инспекции**

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

1) начальника инспекции - 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 и контроль деятельности инспекции в соответствии с их



полномочиями;

2) заместителей начальника инспекции - начальнику инспекции;

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

---