

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 12 июля 2018 г. N 7

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ
ЮСТИЦИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. приказов Минюста Новосибирской области
от 28.05.2019 [N 12](#), от 30.09.2020 [N 15](#), от 24.05.2021 [N 13](#), от 06.09.2021 [N 16](#))

Руководствуясь Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 516 "О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области", [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 N 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан", приказываю:
(в ред. [приказа](#) Минюста Новосибирской области от 28.05.2019 N 12)

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве юстиции Новосибирской области.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Временно исполняющая
обязанности заместителя
Председателя Правительства
Новосибирской области - министра юстиции
Новосибирской области
Н.В.ОМЕЛЕХИНА

Утверждена
приказом
министерства юстиции
Новосибирской области
от 12.07.2018 N 7

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В МИНИСТЕРСТВЕ ЮСТИЦИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. приказов Минюста Новосибирской области
от 28.05.2019 [N 12](#), от 30.09.2020 [N 15](#), от 24.05.2021 [N 13](#), от 06.09.2021 [N 16](#))

I. Общие положения

1. Настоящая инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве юстиции Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в министерство юстиции Новосибирской области (далее -

министерство), а также по проведению личного приема граждан в министерстве.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан в министерстве осуществляется в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 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", [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 N 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан" и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции. (в ред. приказов Минюста Новосибирской области от 28.05.2019 N 12, от 30.09.2020 N 15)

В части, не урегулированной Инструкцией, применяются положения нормативных правовых актов, указанных в настоящем пункте.

(абзац введен [приказом](#) Минюста Новосибирской области от 24.05.2021 N 13)

II. Порядок организации работы с обращениями граждан

3. Граждане имеют право обращаться в министерство:

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

(пп. 5 введен [приказом](#) Минюста Новосибирской области от 24.05.2021 N 13)

4. Письменные обращения, поступившие в министерство, подлежат обязательной регистрации в министерстве и рассмотрению.

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

Обращения граждан в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты minjust@nso.ru либо путем заполнения формы обратной связи в разделе "Обращения граждан" официального сайта министерства www.minjust.nso.ru.

Телефон: (383) 222-51-89, факс: (383) 223-08-20.

5. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

6. Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. 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.

7. Прием, учет и первичную обработку поступивших в министерство письменных обращений граждан осуществляет работник министерства, ответственный за прием и регистрацию входящей корреспонденции.

8. Ответ на обращение гражданина, поступившее в министерство, подписывается - министром юстиции Новосибирской области (далее - министр), в случае его отсутствия - исполняющим обязанности министра юстиции Новосибирской области (далее - исполняющий обязанности министра) либо заместителем министра юстиции Новосибирской области (далее - заместитель министра) по поручению министра в соответствии с приказом министерства.

(в ред. приказов Минюста Новосибирской области от 30.09.2020 N 15, от 06.09.2021 N 16)

9. Министр (в случае его отсутствия - исполняющий обязанности министра) либо заместитель по поручению министра определяет исполнителей, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, для подготовки ответа на обращение.

(в ред. приказа Минюста Новосибирской области от 06.09.2021 N 16)

10. Если при принятии решения по конкретному обращению требуется участие нескольких структурных подразделений министерства, министром (в случае его отсутствия - исполняющим обязанности министра) либо заместителем министра по поручению министра определяется ответственное должностное лицо, которое координирует работу структурных подразделений министерства по рассмотрению данного обращения.

(в ред. приказа Минюста Новосибирской области от 06.09.2021 N 16)

11. Подготовленный специалистом министерства ответ на обращение гражданина (далее - ответ) направляется министру (в случае его отсутствия - исполняющему обязанности министра) либо заместителю министра для подписания.

(в ред. приказа Минюста Новосибирской области от 06.09.2021 N 16)

12. Подписанный министром (в случае его отсутствия - исполняющим обязанности министра) либо заместителем министра ответ регистрируется в приемной министерства и направляется гражданину в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа.

(в ред. приказа Минюста Новосибирской области от 06.09.2021 N 16)

На поступившее в министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований **части 2 статьи 6** Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

14. Обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного письма, как правило, рассматриваются без непосредственного участия их автора, за исключением случаев, когда от автора необходимо получение дополнительной информации.

(в ред. приказа Минюста Новосибирской области от 24.05.2021 N 13)

По поручению министра рассмотрение обращений может производиться с выездом на место.

15. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, направляется соответствующим должностным лицам для сведения.

16. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в тот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [подпункте 2 пункта 19](#) настоящей Инструкции. (в ред. [приказа](#) Минюста Новосибирской области от 28.05.2019 N 12)

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

В случае поступления в министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [абзацем вторым пункта 12](#) настоящей Инструкции на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

18. 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 министерство.

19. Ответ на 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) 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;

4) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. 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.

20. Министр (в случае его отсутствия - исполняющий обязанности министра) либо заместитель министра по поручению министра при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу указанных должностных лиц, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. (в ред. [приказа](#) Минюста Новосибирской области от 06.09.2021 N 16)

III. Регистрация письменных обращений

21. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в министерстве в течение трех дней с момента поступления. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее - СЭДД).
(п. 21 в ред. [приказа](#) Минюста Новосибирской области от 30.09.2020 N 15)

22. При первичной обработке письменных обращений и оформлении регистрационных карточек обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

IV. Личный прием граждан

23. Личный прием граждан в министерстве проводится министром по пятницам каждой недели с 14:00 до 17:00 без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинет N 51) либо по поручению министра (в случае его отсутствия - исполняющего обязанности министра) заместителями министра, руководителями структурных подразделений министерства (далее - уполномоченное должностное лицо) в своих служебных помещениях.

24. В случае невозможности проведения министром личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием проводится исполняющим обязанности министра в дни и часы приема, установленные [пунктом 23](#) Инструкции, в своем служебном помещении.

25. Карточки личного приема граждан заполняются работниками министерства, ответственными за организацию проведения личного приема граждан, непосредственно перед личным приемом.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

(абзац введен [приказом](#) Минюста Новосибирской области от 30.09.2020 N 15)

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

(абзац введен [приказом](#) Минюста Новосибирской области от 30.09.2020 N 15)

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

(абзац введен [приказом](#) Минюста Новосибирской области от 30.09.2020 N 15)

суть вопроса (вопросов) обращения;

(абзац введен [приказом](#) Минюста Новосибирской области от 30.09.2020 N 15)

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием.

(абзац введен [приказом](#) Минюста Новосибирской области от 30.09.2020 N 15)

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

(абзац введен [приказом](#) Минюста Новосибирской области от 30.09.2020 N 15)

26. Предварительная работа по организации личного приема граждан министром, исполняющим обязанности министра, уполномоченным должностным лицом проводится работниками министерства, ответственными за организацию проведения личного приема граждан.

27. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленный Инструкцией срок для рассмотрения обращений граждан.

28. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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.

(абзац введен [приказом](#) Минюста Новосибирской области от 24.05.2021 N 13)

V. Сроки рассмотрения обращений, организация контроля за их рассмотрением и подготовка учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

29. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять министр, лицо, исполняющее обязанности министра, заместители министра в соответствии с распределением между ними полномочий.

30. Обращения, относящиеся к компетенции министерства, согласно Федеральному [закону](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случаев, указанных в [абзацах втором и четвертом](#) настоящего пункта.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области, должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному [закону](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Новосибирской области или должностному лицу министр (в случае его отсутствия - исполняющий обязанности министра) вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. При этом министру (в случае его отсутствия - исполняющему обязанности министра) исполнителем должно быть предоставлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

(в ред. [приказа](#) Минюста Новосибирской области от 06.09.2021 N 16)

Письменное обращение, поступившее Губернатору Новосибирской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

31. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляет министр.

32. Рассмотрение обращений и запросов 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), к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов сенатору Российской Федерации, депутату и заявителю в соответствии с Федеральным [законом](#) от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области", [Регламентом](#) Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 N 1-п "О Регламенте Правительства Новосибирской области".

(п. 32 в ред. [приказа](#) Минюста Новосибирской области от 24.05.2021 N 13)

33. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан, поступившим в министерство, представляется в управление по работе с обращениями граждан - общественную приемную

Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в соответствии с перечнем, формой, периодичностью предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан, утвержденными первым заместителем Губернатора Новосибирской области по представлению начальника управления - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области.

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

34. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица министерства в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

35. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица министерства в связи с рассмотрением обращения:

руководителем структурного подразделения министерства - к заместителю министра;

заместителем министра - к министру;

министром - к Губернатору Новосибирской области.

36. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

VII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в министерство по справочному телефону, телефону для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений

(в ред. [приказа](#) Минюста Новосибирской области
от 24.05.2021 N 13)

37. В министерстве организуется работа по предоставлению гражданам информации по запросам, поступившим на справочный телефон министерства (383) 223-37-63 в устной форме и в виде электронных сообщений, телефон для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений 8-913-080-2961 (далее - справочные телефоны).

Справочные телефоны работают в министерстве 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 аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте министерства.

Поступившие по справочным телефонам министерства запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат делению 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).

Гражданин, обратившийся по справочным телефонам, указывает:

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

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

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работники министерства, обеспечивающие деятельность справочных телефонов, 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.

Поступившие по справочным телефонам министерства устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления либо на следующий рабочий день, если такие обращения поступили после окончания рабочего времени, в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день.

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.

38. 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.

По устным запросам и аудиосообщениям граждан, поступившим на справочный телефон министерства, предоставляется информация:

1) о почтовом адресе и режиме работы министерства;

2) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения письменных обращений граждан в министерстве;

3) о порядке проведения личного приема граждан в министерстве;

4) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений;

5) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса и о том, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) почтовые адреса и справочные телефоны структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, федеральных органов исполнительной власти в Новосибирской области, иных государственных органов и органов местного самоуправления в Новосибирской области, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;

8) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению и анализу.

39. При рассмотрении смс-сообщения работник министерства:

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 областных 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 соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

в случае если смс-сообщение является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Инструкцией.

VIII. Прием граждан работниками министерства

40. Прием граждан работниками министерства, ответственными за работу с обращениями граждан, осуществляется ежедневно без предварительной записи в порядке очередности в кабинете N 455 министерства.

Устные обращения граждан, а также письменные обращения, принятые в ходе приема граждан работниками министерства, подлежат обязательной регистрации в министерстве.

41. Во время приема граждан работники министерства подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

IX. Формирование дел письменных обращений (введен [приказом](#) Минюста Новосибирской области от 30.09.2020 N 15)

42. 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);

печатной формы регистрационной карточки СЭДД;

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 уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.
