

УТВЕРЖДЕНА
приказом заместителя Председателя
Правительства Новосибирской области –
министра юстиции Новосибирской области
от 26.12.2012 № 24

Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве юстиции Новосибирской области

*(в ред. приказов заместителя Председателя Правительства Новосибирской области –
министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19, от 03.03.2015 № 13,
от 14.12.2015 № 37)*

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.
(п. 1 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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», постановлением Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275 «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.

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).

(пп. 4 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 03.03.2015 № 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, 630011.

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.

(абз. в ред. приказов заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19, от 03.03.2015 № 13, от 14.12.2015 № 37)

Телефон: (383) 222-51-89, факс: (383) 223-05-81.

(абз. в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 03.03.2015 № 13)

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 № 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

7. Прием, учет и первичную обработку поступивших в министерство письменных обращений граждан осуществляет специалист управления документационного обеспечения министерства.

8. Ответ на обращение гражданина, поступившее в министерство, подписывается заместителем Председателя Правительства Новосибирской области – 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), на имя которого направлено обращение.

(п. 8 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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

(п. 9 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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, на имя которого направлено обращение, определяется ответственное должностное лицо, которое координирует работу структурных подразделений министерства по рассмотрению данного обращения.

(п. 10 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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

(п. 11 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

12. Подписанный министром (в случае его отсутствия – исполняющим обязанности министра) либо заместителем министра, на имя которого направлено обращение, ответ регистрируется в приемной министерства и направляется гражданину по адресу, указанному им в обращении, в письменной форме. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

(п. 12 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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.

(абз. в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 03.03.2015 № 13)

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

(абз. в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 03.03.2015 № 13)

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 19 настоящей Инструкции.

(абз. в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 03.03.2015 № 13)

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.

(п. 17 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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.

20. Министр (в случае его отсутствия – исполняющий обязанности министра) либо заместитель министра, на имя которого направлено обращение, 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.

(п. 20 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

III. Регистрация письменных обращений

21. Регистрация в министерстве письменных обращений осуществляется в течение трех дней с момента поступления письменного обращения в министерство в порядке общей очередности поступления обращений.

(п. 21 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 14.12.2015 № 37)

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 № 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.

(п. 23 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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.

(п. 24 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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

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

(п. 26 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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.

(п. 28 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 14.12.2015 № 37)

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.

(п. 29 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

30. Обращения, относящиеся к компетенции министерства, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 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.

(абз. в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 03.03.2015 № 13)

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 № 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) либо заместитель министра, на имя которого направлено обращение, 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) либо заместителю министра, на имя которого направлено обращение, исполнителем должно быть предоставлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

(п. 30 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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.

(абз. в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 03.03.2015 № 13)

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

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

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.

(п. 35 в ред. приказа заместителя Председателя Правительства Новосибирской области – министра юстиции Новосибирской области от 18.11.2013 № 19)

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