МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ, ТОРГОВЛИ И РАЗВИТИЯ

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 2 ноября 2011 г. N 192

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С

ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ПРОМЫШЛЕННОСТИ, ТОРГОВЛИ

И РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской областиот 29.01.2013 N 18, от 25.07.2013 N 196, от 21.10.2013 N 289,от 16.06.2014 N 199, от 10.02.2015 N 32, от 19.08.2015 N 206,от 20.10.2015 N 268, от 25.11.2015 N 305, от 31.08.2016 N 211,от 28.09.2016 N 242, от 28.12.2017 N 328, от 19.02.2018 N 45,от 31.05.2018 N 160, от 11.03.2021 N 61, от 17.05.2021 N 139,от 28.02.2022 N 53, от 13.07.2023 N 220-НПА, от 02.10.2023 N 308-НПА) |  |

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации" приказываю:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#P44) о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области (далее - Инструкция).

2. Возложить на руководителей структурных подразделений министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области ответственность за соблюдение требований [Инструкции](#P44) и обеспечить изучение Инструкции всеми сотрудниками министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области.

3. Назначить ответственными:

1) за организацию личного приема граждан Рымарь Екатерину Васильевну, главного эксперта отдела организационной и кадровой работы министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области;

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 19.08.2015 N 206, от 31.08.2016 N 211, от 31.05.2018 N 160, от 28.02.2022 N 53)

2) за организацию работы с обращениями граждан Исакову Наталью Владимировну, главного эксперта отдела организационной и кадровой работы министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 02.10.2023 N 308-НПА)

(п. 3 в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 10.02.2015 N 32)

4. Признать утратившим силу приказ министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области от 06.12.2010 N 119 "Об организации рассмотрения обращений граждан и проведения личного приема граждан".

Министр

С.Н.СЕМКА

Утверждена

приказом

министерства промышленности, торговли

и развития предпринимательства

Новосибирской области

от 02.11.2011 N 192

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В МИНИСТЕРСТВЕ ПРОМЫШЛЕННОСТИ, ТОРГОВЛИ И РАЗВИТИЯ

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской областиот 29.01.2013 N 18, от 25.07.2013 N 196, от 21.10.2013 N 289,от 10.02.2015 N 32, от 20.10.2015 N 268, от 25.11.2015 N 305,от 28.09.2016 N 242, от 28.12.2017 N 328, от 19.02.2018 N 45,от 11.03.2021 N 61, от 17.05.2021 N 139, от 13.07.2023 N 220-НПА,от 02.10.2023 N 308-НПА) |  |

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области (далее - Министерство) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) в Министерстве.

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 17.05.2021 N 139, от 02.10.2023 N 308-НПА)

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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан, Инструкцией по документационному обеспечению министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться в Министерство:

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала;

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 02.10.2023 N 308-НПА)

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону);

5) в форме электронных сообщений - смс-сообщений.

(пп. 5 введен приказом Минпромторга Новосибирской области от 11.03.2021 N 61)

II. Прием, учет и первичная обработка

письменных обращений граждан

4. Письменные обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: Кирова, 3, г. Новосибирск, 630011;

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: www.minrpp.nso.ru;

на адрес электронной почты Министерства: mtv@nso.ru;

с использованием Единого портала: https://esia.gosuslugi.ru.

(п. 4 в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 02.10.2023 N 308-НПА)

5. Рассмотрение письменных обращений граждан является должностной обязанностью министра промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области (далее - Министр). Министр несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения письменных обращений граждан.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 17.05.2021 N 139)

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в Министерство, организует специалист Министерства, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в Министерстве (далее - Ответственный). Ответственный осуществляет прием, учет и первичную обработку поступивших в Министерство письменных обращений граждан.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 10.02.2015 N 32)

7. Утратил силу. - Приказ Минпромторга Новосибирской области от 19.02.2018 N 45.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 02.10.2023 N 308-НПА)

1) наименование государственного органа, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 02.10.2023 N 308-НПА)

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

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

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

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

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 02.10.2023 N 308-НПА)

10. 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:

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

2) адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 28.12.2017 N 328, от 02.10.2023 N 308-НПА)

3) утратил силу. - Приказ Минпромторга Новосибирской области от 28.12.2017 N 328.

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

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 28.12.2017 N 328)

11. При рассмотрении (обработке) письменных обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

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

12. Рассмотрение письменных обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Министра.

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

а) 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 противоправным деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 25.07.2013 N 196, от 19.02.2018 N 45)

б) 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;

в) ответ по существу поставленного в письменном 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;

г) 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.

(пп. "г" введен приказом Минпромторга Новосибирской области от 28.12.2017 N 328)

(п. 14 в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18)

15. Министр 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.

(п. 15 в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18)

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

17. 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 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18, от 25.07.2013 N 196)

17.1. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [пунктом 40](#P168) 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 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(п. 17.1 введен приказом Минпромторга Новосибирской области от 28.12.2017 N 328)

18. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов государственной власти и должностных лиц, представляется соответствующим структурным подразделениям Министерства для сведения.

20. Утратил силу. - Приказ Минпромторга Новосибирской области от 21.10.2013 N 289.

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

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц Министерства, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом Министерства, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей министерства юстиции Новосибирской области.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18)

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

23. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство Ответственным. Регистрация производится в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД).

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 19.02.2018 N 45, от 11.03.2021 N 61)

24. При регистрации письменного обращения гражданина в СЭДД заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении.

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 19.02.2018 N 45, от 11.03.2021 N 61)

24.1. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, файл прикрепляется к регистрационной карточке.

(п. 24.1 введен приказом Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18)

25. Министр определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и накладывает резолюцию о направлении в работу в СЭДД.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 19.02.2018 N 45)

26. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, 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 государственный орган, 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.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 17.05.2021 N 139)

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением письменных обращений направляются Министру.

27. Письменное обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 11.03.2021 N 61)

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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.

29. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

29.1. 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 обращение, о переадресации его обращения.

(п. 29.1 введен приказом Минпромторга Новосибирской области от 10.02.2015 N 32; в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 17.05.2021 N 139)

30. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

31. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 11.03.2021 N 61)

32. Если письменное обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления в Новосибирской области, организации Новосибирской области, гражданину, направившему письменное обращение, в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

граждан, организация контроля за их рассмотрением

33. Письменные обращения граждан, поступившие в Министерство и 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.

34. Министр в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организует всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекает экспертов, организует выезд на место.

35. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

36. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, в связи с их предыдущими письменными обращениями, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

37. В случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, Министр вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего письменное обращение.

38. По существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов дается письменный ответ.

39. Ответ на письменные обращения граждан подписывается Министром.

40. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований 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".

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 28.12.2017 N 328, от 02.10.2023 N 308-НПА)

41. Решение о постановке письменных обращений граждан на контроль принимает Министр.

42. Министр осуществляет контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан и принимает решение о снятии их с контроля.

43. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов 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 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".

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18, от 17.05.2021 N 139)

Абзац утратил силу. - Приказ Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18.

Ответ на запрос подписывается Министром или временно исполняющим его обязанности.

44. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18, от 19.02.2018 N 45)

45. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в структурные подразделения Министерства исполнителям для хранения в соответствии с утвержденной номенклатурой.

V. Личный прием граждан

46. Личный прием граждан в Министерстве проводится в соответствии с 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" по пятницам каждой недели. Время приема с 14.00 до 17.00.

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18, от 28.09.2016 N 242)

47. Личный прием граждан проводится Министром (в случае его отсутствия - исполняющим обязанности Министра) либо по поручению Министра (в случае его отсутствия - исполняющего обязанности Министра) заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Министерства (далее - уполномоченные лица).

(п. 47 в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 17.05.2021 N 139)

48. Запись граждан на личный прием к Министру, исполняющему обязанности Министра, уполномоченному лицу осуществляет специалист Министерства, ответственный за организацию личного приема граждан (далее - Ответственный за личный прием), на основании письменного или устного (по телефону (383) 238-61-60) обращения гражданина о личном приеме Министром, исполняющим обязанности Министра, уполномоченным лицом.

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 10.02.2015 N 32, от 11.03.2021 N 61, от 17.05.2021 N 139)

49. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

50. Ответственный за личный прием вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Министру, исполняющему обязанности Министра, уполномоченному лицу.

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 10.02.2015 N 32, от 17.05.2021 N 139)

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18)

51. О дате, времени и месте проведения личного приема гражданину сообщается Ответственным за личный прием дополнительно.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 10.02.2015 N 32)

52. Министр, исполняющий обязанности Министра, уполномоченное лицо также ведет личный прием граждан в единый день приема и без предварительной записи в порядке очередности.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 17.05.2021 N 139)

53. Утратил силу. - Приказ Минпромторга Новосибирской области от 20.10.2015 N 268.

54. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

55. 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 46](#P182) настоящей Инструкции.

Ответственным за личный прием своевременно сообщается об этом гражданам.

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

(п. 55 в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 17.05.2021 N 139)

56. Министр, исполняющий обязанности Министра, уполномоченное лицо при необходимости проводит выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Новосибирской области, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 17.05.2021 N 139)

57. При проведении личного приема граждан, Ответственный за личный прием заполняет карточку личного приема граждан непосредственно в ходе личного приема и заносит регистрационные данные в СЭДД сразу после проведения личного приема.

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 10.02.2015 N 32, от 19.02.2018 N 45, от 11.03.2021 N 61)

58. Предварительная работа по организации личного приема граждан проводится Ответственным за личный прием.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 10.02.2015 N 32)

59. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Ответственный за личный прием консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от областного центра, дату и время обращения.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 10.02.2015 N 32)

60. 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 установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

61. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

(п. 62.1 введен приказом Минпромторга Новосибирской области от 25.11.2015 N 305)

63. Министр, исполняющий обязанности Министра, уполномоченное лицо принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

(в ред. приказа Минпромторга Новосибирской области от 17.05.2021 N 139)

VI. Обжалование решений или действий

(бездействия) должностных лиц Министерства

64. 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.

65. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица Министерства в связи с рассмотрением обращения к Губернатору Новосибирской области, заместителю Губернатора Новосибирской области, осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности Министерства.

(в ред. приказов Минпромторга Новосибирской области от 29.01.2013 N 18, от 10.02.2015 N 32)

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

VII. Организация работы с устными обращениями

и электронными сообщениями граждан,

поступившими по телефону Министерства

(введен приказом Минпромторга Новосибирской области

от 11.03.2021 N 61)

67. Телефон 238-61-60 (для приема устных обращений) работает в Министерстве в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00).

Телефон 8-960-799-45-92 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работает круглосуточно.

Электронные сообщения в форме смс-сообщений обрабатываются специалистами Министерства, обеспечивающими деятельность телефона с понедельника по четверг с 9-00 до 17-30, в пятницу и предпраздничные дни с 9-00 до 16-30.

Информация о работе телефонов, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения, размещена на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

68. Устные обращения и электронные сообщения в форме смс-сообщений, поступившие по телефону, подлежат обязательной регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

69. Устные обращения обрабатываются специалистами Министерства, обеспечивающими деятельность телефона, в день их поступления.

70. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста Министерства, принявшего телефонный звонок.

Специалист Министерства подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

При невозможности специалиста Министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому работнику в соответствии с компетенцией.

VIII. Анализ обращений, а также результатов

рассмотрения обращений и принятых по ним мер

(введен приказом Минпромторга Новосибирской области

от 13.07.2023 N 220-НПА)

71. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 N А1-3695в.

72. Ответственный анализирует содержание поступивших в Министерство письменных и устных обращений, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, министру предоставляются периодические (ежемесячные, ежеквартальные и годовые) информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений, отображающие обобщенную информацию по обращениям и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение отчетных месяца, квартала и года, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам (далее - периодические обзоры по обращениям и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах).

73. Периодические обзоры по обращениям и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах предоставляются министру и размещаются на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в срок не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Приложение N 1

к Инструкции

о порядке организации работы с

обращениями граждан в министерстве

промышленности, торговли и развития

предпринимательства Новосибирской области

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Утратила силу. - Приказ Минпромторга Новосибирской области от 11.03.2021 N 61.

Приложение N 2

к Инструкции

о порядке организации работы с

обращениями граждан в министерстве

промышленности, торговли и развития

предпринимательства Новосибирской области

Регистрационный штамп

Утратило силу. - Приказ Минпромторга Новосибирской области от 11.03.2021 N 61.

Приложение N 3

к Инструкции

о порядке организации работы

с обращениями граждан в министерстве

промышленности, торговли и развития

предпринимательства Новосибирской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Утратила силу. - Приказ Минпромторга Новосибирской области от 11.03.2021 N 61.