

УТВЕРЖДЕНА
приказом министерства
экономического развития
Новосибирской области
№ 100 от «23» августа 2013

ИНСТРУКЦИЯ
по организации работы с обращениями граждан и организаций,
проведению личного приема граждан в министерстве экономического
развития Новосибирской области

I. Общие положения

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и организаций, проведению личного приема граждан в министерстве экономического развития Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (письменных и устных, индивидуальных и коллективных) и организаций (далее - обращений), поступающих в министерство экономического развития Новосибирской области (далее - министерство), а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в министерстве.

2. Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими законами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Регламентом министерства, Инструкцией по документационному обеспечению министерства, а также на основании настоящей Инструкции.

3. Рассмотрение обращений осуществляется специалистами структурных подразделений министерства, ответ заявителю подписывается министром экономического развития Новосибирской области (далее – министр) или по его письменному поручению - другими должностными лицами в пределах их компетенции. Министр несет персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений в министерстве.

4. Граждане имеют право обращаться в министерство:
письменно (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
лично (на личных приемах);
устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений

5. Письменные обращения, поступившие в министерство (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие) подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Почтовый адрес для письменных обращений:

Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630011.

Адрес электронной почты: mineconom@obladm.nso.ru

Телефон: 227-07-88, Факс: 223-87-73.

6. Прием, учет и первичную обработку поступивших в министерство письменных обращений осуществляет консультант отдела организационной и кадровой работы министерства (далее – консультант).

Отказ в рассмотрении обращений, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию министерства, не допускается, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Не допускаются использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в министерство, без их согласия.

Письменные обращения, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет), работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения министром.

7. Письменные обращения рассматриваются, как правило, без непосредственного участия их автора.

Рассмотрение обращений может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра.

8. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

9. При получении письменных обращений консультантом министерства проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также поступившие обращения проверяются на повторность.

10. 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:

- а) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- б) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- в) 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.

11. Подготовка ответов на письменные обращения по вопросам, касающимся разъяснения правовых актов министерства, осуществляется отделом оценки регулирующего воздействия и правового обеспечения управления совершенствования государственного управления и правовой работы министерства (далее – отдел).

12. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суд действий или решений должностных лиц, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом министерства, принимавшим обжалуемое решение (совершавшим обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей отдела министерства.

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

13. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

а) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), 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;

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 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.

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.

III. Регистрация письменных обращений

14. Регистрация письменных обращений осуществляется в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений. Регистрация производится в соответствии с Инструкцией по документационному обеспечению министерства.

15. При первичной обработке письменных обращений и оформлении регистрационных карточек (приложение № 1) определяется их тематическая принадлежность, в соответствии с которой обращения направляются министру или его заместителям согласно распределению обязанностей между ними. При необходимости обращения также направляются руководителям организаций, находящихся в ведомственном подчинении министерства.

16. Если для принятия решения по конкретному обращению требуется участие нескольких структурных подразделений министерства, министром или его заместителями определяется ответственное должностное лицо, которое координирует работу структурных подразделений министерства по рассмотрению данного обращения.

17. В регистрационную карточку (приложение № 1) писем вносятся: номер и дата регистрации (номер имеет цифровое обозначение). Обращения одного и того же гражданина, поступающие в министерство в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

В случае если письменное обращение поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, от Законодательного Собрания Новосибирской области, администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, указывается соответственно направивший его орган.

18. При регистрации обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан, или в которых идет речь об обращениях, сопроводительный листок и регистрационная карточка оформляется в том же порядке.

19. При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

20. Регистрационная карточка писем распечатывается в двух экземплярах.

21. В правом верхнем углу (или на свободном поле) первой страницы письменного обращения проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения. Обращение передается на рассмотрение министру (его заместителям согласно распределению обязанностей между ними).

22. Обращения, которые были направлены министру (его заместителям согласно распределению обязанностей между ними), возвращаются

консультанту министерства для занесения резолюции министра в регистрационную карточку. Копии обращения передаются консультантом министерства исполнителям согласно резолюции.

23. Письменные обращения после регистрации передаются начальникам структурных подразделений министерства.

При этом обращение не может направляться на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого в нем обжалуется.

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

24. Руководители структурных подразделений министерства в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при необходимости организуют всестороннее изучение вопроса, запрашивают дополнительные материалы, привлекают экспертов, выезжают на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения министерства, то обращение в течение двух дней возвращается консультанту министерства с уведомлением о необходимости переадресации письменного обращения другому должностному лицу. Возврат или передача письменного обращения из одного структурного подразделения министерства в другое оформляется сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения министерства.

25. Предложения, заявления и жалобы, 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 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

26. По требованию граждан и организаций им предоставляется возможность знакомиться со всеми материалами, связанными с рассмотрением их обращений в министерстве, заключениями экспертов, результатами проверок. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в министерстве, если указанные письменные ответы не были получены гражданами и организациями по не зависящим от них обстоятельствам.

IV. Оформление дел

27. Все письменные обращения вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются консультанту министерства, который формирует их

в дело: подшивает в папку установленного образца. На лицевой стороне папки проставляется регистрационный номер, номер по классификатору, фамилия и инициалы заявителя, дата регистрации обращения, количество листов.

28. В папку вкладываются:

подлинник письменного обращения, или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) – ксерокопия обращения;

сопроводительный лист (аннотация);

резолюция должностного либо уполномоченного на то лица;

копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

письмо о продлении письменного обращения, если обращение продлялось, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

29. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся у консультанта министерства в соответствии с номенклатурой дел министерства. По окончании указанного срока дела уничтожаются по акту.

V. Личный прием граждан

30. Личный прием граждан в министерстве проводится министром еженедельно по пятницам (далее - единый день приема). Начало проведения личного приема - 14.00. Министр ведет личный прием граждан в своем служебном помещении (кабинете).

31. Предварительную запись граждан на личный прием к министру осуществляет консультант министерства либо иное уполномоченное лицо.

В случае невозможности проведения министром личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием проводится лицом, исполняющим обязанности министра.

32. При проведении записи на личный прием граждан консультант министерства (иное лицо) вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для рассмотрения министром на личном приеме.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

33. Министр может проводить выездные приемы граждан в курируемых районах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т. д.

34. При проведении министром личного приема граждан консультантом министерства (иным лицом) заполняются карточки приема граждан по форме

согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции сразу после проведения приема.

35. Предварительная работа по организации личного приема граждан министром проводится консультантом министерства (иным лицом).

36. Министр принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

В случае, если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проработки, ответ на обращение гражданина может быть дан устно или разъяснено куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем министром делается запись в карточке приема граждан. По просьбе гражданина ему может быть дан письменный ответ не позднее 30 дней со дня проведения личного приема. О порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема.

VI. Сроки рассмотрения обращений, организация контроля за их рассмотрением и подготовка аналитической информации

37. Решение о постановке обращений на контроль принимает министр либо его заместители в соответствии с распределением полномочий между ними.

38. 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.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, 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 или должностному лицу министр вправе продлить срок рассмотрения обращения но, не более чем на 30 дней, уведомив об этом лицо, направившее обращение. При этом должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

39. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляет министр. Он же подписывает ответы на обращения и принимает решения о снятии их с контроля.

40. Рассмотрение обращений депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в первоочередном порядке с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

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

41. При постановке обращения на контроль для формирования дела с оригинала обращения и приложенных к нему документов (при необходимости) снимается копия.

42. Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа автору обращения на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов компетентным государственным органом, органом местного самоуправления.

43. Оперативный контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений, направленных в структурные подразделения министерства осуществляется консультантом министерства.

44. Аналитическая информация по обращениям граждан готовится консультантом министерства либо иным лицом по заданию министра. К подготовке информации по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений министерства могут привлекаться их сотрудники.

Аналитическая информация по обращениям граждан в министерство представляется в управление по работе с обращениями граждан - общественную приемную Губернатора области в соответствии с перечнем, формой, периодичностью предоставления аналитической информации по работе с обращениями граждан, утвержденными заместителем Губернатора Новосибирской области, курирующим работу управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН

Входящий №	<input type="text"/>	от	<input type="text"/>	Тип обращения	<input type="text"/>
Заявитель	<input type="text"/>	Соц. пол.	<input type="text"/>	Льготы	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> Коллективное	Участн. ВОВ	<input type="text"/>		
Вышестоящая организация	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> к из в/с	Исх. дата	<input type="text"/>	N <input type="text"/>
Улица/дом	<input type="text"/>		Город/поселок	<input type="text"/>	
Район	<input type="text"/>		Область	<input type="text"/>	
Индекс	<input type="text"/>		Страна	<input type="text"/>	
Содержание	<input type="text"/>				
Исполнитель	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Направлено в другую организацию		
Тема	<input type="text"/>				
Контроль	<input checked="" type="checkbox"/> На контроле	<input type="checkbox"/> Б/к	Контр. срок	<input type="text"/>	
Доп. контроль	<input type="text"/>		Дата исполн.	<input type="text"/>	
			Кем исполнен	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/>	Рассмотр. сотрудником обл. админ.		<input type="checkbox"/>	Решено положительно	
<input type="checkbox"/>	С выездом на место		<input type="checkbox"/>	Разъяснено	
<input type="checkbox"/>	Факты подтвердились		Сдано в дело	<input type="text"/>	
Комментарий	<input type="text"/>				
Резолюции	Подпись о получении				

