**ПРИКАЗ**

**ДЕПАРТАМЕНТА ПО ОХРАНЕ ЖИВОТНОГО МИРА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

01.06.2012 № 93

г. Новосибирск

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ПРОВЕДЕНИЮ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ ПО ОХРАНЕ ЖИВОТНОГО МИРА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Изменения и дополнения:

приказ департамента по охране животного мира

Новосибирской области [от 28.01.2013 № 9](/content/act/a1d36b98-3184-496d-9c18-d34d67253815.doc)

приказ департамента по охране животного мира

Новосибирской области [от 19.08.2013 № 225](/content/act/3b71e0af-8237-40e5-ab41-9583c3a1659c.doc)

приказ департамента по охране животного мира

Новосибирской области [от 07.10.2013 № 294](/content/act/67c2131c-a5cd-4442-a0f5-3ee49567bd99.doc)

Приказ департамент по охране животного мира

Новосибирской области [От 10.02.2015 № 38](/content/act/9094249d-ed45-4604-ab18-f4d868efee84.doc)

Приказ департамент по охране животного мира

Новосибирской области [От 16.11.2015 № 368](/content/act/fce874df-1e80-41b9-aa84-23c151f5f4e1.doc)

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области [от 20.10.2011 № 275](/content/act/87e32ed6-fe3c-4d21-a526-42b84bf9e1e0.doc) «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в департаменте по охране животного мира Новосибирской области (далее – Инструкция).

2. Заместителю руководителя департамента, начальникам отделов и государственным гражданским служащим департамента при работе с обращениями граждан руководствоваться положениями настоящей Инструкции.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель департамента

М.М. Стукало

УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента по охране животного мира

Новосибирской области

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_2012 №\_\_\_\_

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в департаменте по охране животного мира Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в департаменте по охране животного мира Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в департамент по охране животного мира Новосибирской области (далее департамент) в письменной форме или в форме электронного документа, 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) руководителем департамента или заместителями руководителя департамента.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Положением о департаменте Новосибирской области, поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по делопроизводству департамента, а также настоящей Инструкцией.

3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителей структурных подразделений департамента или, по их поручению, других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители несут персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в департаменте.

4. Граждане имеют право обращаться в департамент:

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

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

5. Письменные обращения граждан, поступившие в департамент, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Советская, 4а, г. Новосибирск, 630007.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: aw-nso@mail.ru.

Факс: (383) 231-14-91. Телефон: (383) 231-14-91.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в департамент, организует специалист, ответственный за организацию личного приема граждан и обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан в департаменте, в соответствии приказом руководителя департамента.

7. Письменные обращения граждан, 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 руководителя департамента.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, а также поступившие обращения проверяются на повторность.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица (в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 07.10.2013 № 294](/content/act/67c2131c-a5cd-4442-a0f5-3ee49567bd99.doc));

2) свою 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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10. Обращение, поступившее в департамент 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:

1) свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) 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. При рассмотрении обращений 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 обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию департамента, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, руководителя или заместителей руководителя департамента и председателя комитета – общественной приемной.

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

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

1) 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; (в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 19.08.2013 № 225](/content/act/3b71e0af-8237-40e5-ab41-9583c3a1659c.doc))

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи 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. (пункт 14 в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 28.01.2013 № 9](/content/act/a1d36b98-3184-496d-9c18-d34d67253815.doc))

15. Руководитель департамента, заместители руководителя департамента либо уполномоченное ими на то лицо 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. (пункт 15 в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 28.01.2013 № 9](/content/act/a1d36b98-3184-496d-9c18-d34d67253815.doc))

16. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему 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, руководитель департамента, заместители руководителя департамента либо уполномоченное ими на то лицо 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 департамент или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. (в ред. приказов департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 19.08.2013 № 225](/content/act/3b71e0af-8237-40e5-ab41-9583c3a1659c.doc))

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 департамент или соответствующему должностному лицу.

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности департамента и должностных лиц департамента, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

5) связанные с рекламой товаров или услуг.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, осуществляется соответствующим структурным подразделением, разработавшим правовой акт.

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

**III. Регистрация письменных обращений граждан**

22. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в департамент. Регистрация производится в журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1).

Регистрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист департамента, ответственный за обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан.

23. Руководитель департамента определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов и направляет письменное обращение:

1) заместителям руководителя департамента;

2) руководителям структурных подразделений департамента;

3) руководителям подведомственных учреждений, а при необходимости – руководителям организаций Новосибирской области.

24. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в подведомственное учреждение, 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.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц департамента в связи с рассмотрением обращений направляются руководителю департамента, заместителям руководителя департамента, координирующим деятельность структурных подразделений департамента.

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

Неоднократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы. (в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 07.10.2013 № 294](/content/act/67c2131c-a5cd-4442-a0f5-3ee49567bd99.doc))

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

26. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующее подведомственное учреждение 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.

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

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

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

29. Письменные обращения граждан, поступившие в департамент и относящиеся к компетенции руководителя департамента, 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.

30. Руководители структурных подразделений департамента в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, 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), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, поступившем в департамент из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - управление - общественная приемная), не входят в компетенцию департамента, то обращение в течение двух дней возвращается в общественную приемную с сопроводительным письмом за подписью руководителя департамента о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу. (в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 07.10.2013 № 294](/content/act/67c2131c-a5cd-4442-a0f5-3ee49567bd99.doc))

31. 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 № 59‑ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

32. 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, поступивших из департамента в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в департаменте, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

33. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в подведомственное учреждение, орган местного самоуправления или должностному лицу, руководитель департамента, заместитель руководителя департамента, руководители структурных подразделений департамента, либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

34. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, руководитель департамента и начальник управления – общественной приемной. (в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 28.01.2013 № 9](/content/act/a1d36b98-3184-496d-9c18-d34d67253815.doc))

35. Обращения, которые были направлены руководителю департамента, возвращаются ответственному за обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан в департаменте, который передает исполнителям в соответствии с резолюцией руководителя департамента оригинал письменного обращения под роспись. Если в резолюции руководителя департамента указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

36. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений, которым направлено конкретное обращение. Руководитель департамента подписывает ответы на обращения граждан и принимает решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Губернатора Новосибирской области снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Губернатором Новосибирской области, а также первым заместителем Губернатора Новосибирской области, по согласованию с Губернатором Новосибирской области.

37. 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». (в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 28.01.2013 № 9](/content/act/a1d36b98-3184-496d-9c18-d34d67253815.doc))

Абзац второй – утратил силу - приказ департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 28.01.2013 № 9](/content/act/a1d36b98-3184-496d-9c18-d34d67253815.doc)

Ответ на запрос подписывается руководителем департамента, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

38. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

39. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в департамент, осуществляется руководителями структурных подразделений департамента и специалистом, ответственным за обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

40. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются дела.

41. В папку «Обращения граждан» вкладываются:

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

2) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;

3) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

42. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в архиве у специалиста департамента, ответственного за обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан.

**VI. Личный прием граждан**

43. Личный прием граждан в департаменте проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00.

44. Личный прием граждан проводят:

1) руководитель департамента;

2) заместители руководителя департамента.

45. Запись граждан на личный прием к руководителю департамента осуществляет ответственный за организацию личного приема граждан в департаменте на основании письменного обращения гражданина о личном приеме руководителя департамента, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

46. На обращения граждан о личном приеме руководителем департамента, поступившие по телефону (231-14-91), оформляется карточка личного приема граждан (Приложение № 2). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

47. Работники департамента вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада руководителю департамента.

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

48. О дате, времени и месте проведения личного приема руководителя департамента или заместителей руководителя департамента заявителю сообщается дополнительно.

49.  Руководитель департамента ведет личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете).

50. Утратил силу..

(в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [От 16.11.2015 № 368](/content/act/fce874df-1e80-41b9-aa84-23c151f5f4e1.doc));

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

52. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, руководитель департамента своевременно сообщает об этом специалисту, ответственному за работу по организации личного приема граждан, который предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

53. Руководитель департамента, заместитель руководителя департамента или руководители структурных подразделений департамента при необходимости проводят выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

54. При проведении личного приема граждан специалист, ответственный за организацию проведения личного приема граждан в департаменте, заполняет карточки личного приема граждан (Приложение №2).

55. Предварительная работа по организации личного приема граждан в департаменте проводится работником, отвечающим за организацию проведения личного приема.

56. Непосредственно перед личным приемом 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.

Специалист департамента, отвечающий за организацию проведения личного приема, 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, даты и времени обращения.

57. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №2). 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 № 59‑ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

58. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию департаменте, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. (в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 07.10.2013 № 294](/content/act/67c2131c-a5cd-4442-a0f5-3ee49567bd99.doc))

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

60. Руководитель департамента, заместитель руководителя департамента, осуществляющий личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

**VII. Прием граждан работниками департамента**

61 Прием граждан работниками департамента осуществляется в соответствии с Положением о департаменте и должностными регламентами государственных гражданских служащих ежедневно в служебных помещениях (кабинетах) департамента без предварительной записи в порядке очередности.

62. Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле департамента оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

1) информационными стендами;

2) стульями и столами для оформления документов.

63. На информационном стенде в помещении департамента, предназначенном для приема граждан, на официальном сайте департамента размещается следующая информация: (в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 28.01.2013 № 9](/content/act/a1d36b98-3184-496d-9c18-d34d67253815.doc))

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

2) порядок и время приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, руководителем департамента. Заместителями руководителя департамента; (в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 28.01.2013 № 9](/content/act/a1d36b98-3184-496d-9c18-d34d67253815.doc))

3) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан; (в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 28.01.2013 № 9](/content/act/a1d36b98-3184-496d-9c18-d34d67253815.doc))

4) порядок получения консультаций;

5) порядок обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

6) сроки рассмотрения обращений в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица.

7) фамилия, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

8) обзоры обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

(подпункты 7, 8 дополнены приказом департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 28.01.2013 № 9](/content/act/a1d36b98-3184-496d-9c18-d34d67253815.doc))

64. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, работники департамента подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц департамента и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами департамента;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами департамента;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

65. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в департамент по телефону, фиксируются в [журнале](consultantplus://offline/ref=59E9DBCD9638641FA5DE1EFC1578D1EE2F4148C5E6B9C58A6978CE76303BB21AA3B83A54B5F70884984F18I6z8H) учета устных обращений граждан (приложение № 3) и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности работника департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему департамента или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

(п. 65 в ред. приказа департамента по охране животного мира Новосибирской области [от 07.10.2013 № 294](/content/act/67c2131c-a5cd-4442-a0f5-3ee49567bd99.doc))

66. При проведении приема граждан специалист департамента, ответственный за обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан, принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

Специалист департамента, ответственный за обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) специалист департамента, ответственный за обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений граждан, проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

67. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник департамента вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

**VIII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц департамента**

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

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

руководителя департамента - к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности департамента в соответствии с их полномочиями.

заместителей руководителя департамента, начальников отделов и работников департамента – к руководителю департамента.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к п. 28 Инструкции

**ЖУРНАЛ**

**регистрации обращений граждан департамента по охране животного мира Новосибирской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата | № | Содержание | От кого | Откуда | Исполнитель | Срок исполнения | Отметка об исполнении |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к п. 53; п. 56 Инструкции

**Карточка личного приема граждан**

**в департаменте по охране животного мира Новосибирской области**

№\_\_\_\_\_\_\_\_ дата приёма «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Фамилия , имя, отчество заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, индекс п/о\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего приём\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**

к п. 65 Инструкции

(введено приказом департамента по охране животного мира

Новосибирской области [от 07.10.2013 № 294](/content/act/67c2131c-a5cd-4442-a0f5-3ee49567bd99.doc)

**ЖУРНАЛ**

**учета устных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  обращения | Фамилия, имя,  отчество | Адрес места  жительства | Содержание  вопроса | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |