**ПРИКАЗ**

**МИНИСТЕРСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

от 09.08.2013 № 933

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ПРОВЕДЕНИЮ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Изменения и дополнения:

приказ министерства социального

развития Новосибирской области [от 15.10.2013 № 1235](/content/act/db2870f5-4c94-4c77-8655-9e749ac207aa.doc)

приказ министерства социального

развития Новосибирской области [от 06.02.2015 № 57](/content/act/efa65e9b-b50d-4017-aa08-29b36d4b1871.doc)

В целях реализации Федерального закона [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», установления единых форм и методов работы при организации работы с обращениями граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, и при проведении личного приема граждан в министерстве социального развития Новосибирской области приказываю:

(в ред. приказа министерства социального развития Новосибирской области [от 15.10.2013 № 1235](/content/act/db2870f5-4c94-4c77-8655-9e749ac207aa.doc))

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в министерстве социального развития Новосибирской области.

2. Отделу контроля и кадровой работы (Черникова О.А.) довести настоящий приказ до сведения руководителей структурных подразделений министерства.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Министр

С.И.ПЫХТИН

Утверждена

приказом

министерства социального развития

Новосибирской области

от 09.08.2013 № 933

**ИНСТРУКЦИЯ**

**ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ПРОВЕДЕНИЮ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в министерстве социального развития Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, (письменных и устных, индивидуальных и коллективных, а также в форме электронного документа), поступающих в министерство социального развития Новосибирской области (далее - министерство), а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в министерстве. (в ред. приказа министерства социального развития Новосибирской области [от 15.10.2013 № 1235](/content/act/db2870f5-4c94-4c77-8655-9e749ac207aa.doc))

1.2. Работа по рассмотрению обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами Новосибирской области, административными регламентами министерства социального развития Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, а также на основании настоящей Инструкции. (в ред. приказа министерства социального развития Новосибирской области [от 15.10.2013 № 1235](/content/act/db2870f5-4c94-4c77-8655-9e749ac207aa.doc))

1.3. В министерстве рассматриваются индивидуальные и коллективные, а также в форме электронного документа предложения, заявления и жалобы граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сферы деятельности министерства, поступающие в письменной форме, в форме электронных документов на электронный адрес министерства или официальный сайт министерства, в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан или в форме обращения по телефону в ходе проведения прямой телефонной линии. (в ред. приказа министерства социального развития Новосибирской области [от 15.10.2013 № 1235](/content/act/db2870f5-4c94-4c77-8655-9e749ac207aa.doc))

1.4. Положения Инструкции распространяются на организацию работы с обращениями граждан независимо от способа их поступления.

1.5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителей структурных подразделений министерства или по их поручению - других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители несут персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в министерстве.

**2. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан, а также обращений, поступивших в форме электронного документа**

(наименование в ред. приказа министерства социального развития Новосибирской области [от 15.10.2013 № 1235](/content/act/db2870f5-4c94-4c77-8655-9e749ac207aa.doc))

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

2.2. Прием, учет и первичную обработку поступивших в министерство письменных обращений граждан осуществляет сотрудник отдела контроля и кадровой работы (далее - специалист).

2.3. 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 начальником отдела контроля и кадровой работы.

2.4. При получении письменных обращений граждан специалистом проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также поступившие обращения проверяются на повторность.

2.5. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 министерства социального развития Новосибирской области [от 15.10.2013 № 1235](/content/act/db2870f5-4c94-4c77-8655-9e749ac207aa.doc))

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

Министр социального развития Новосибирской области (далее - министр) либо уполномоченное им 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.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно 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, почтовый или электронный адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр либо уполномоченное им на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае если 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.

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

2.6. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется, как правило, в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после поступления.

2.7. На каждое поступившее письменное обращение заполняется регистрационная карточка и проставляется штамп с регистрационным номером.

2.8. В регистрационную карточку писем граждан вносятся: номер, дата регистрации, Ф.И.О. гражданина, адрес места жительства или адрес электронной почты. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются одним номером.

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

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

2.11. При оформлении регистрационных карточек писем граждан определяется их тематическая принадлежность, в соответствии с которой обращения направляются министру, заместителям министра, начальникам управлений.

2.12. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

(п. 2.12. введен приказом министерства социального развития Новосибирской области [от 15.10.2013 № 1235](/content/act/db2870f5-4c94-4c77-8655-9e749ac207aa.doc))

**3. Порядок работы с обращениями граждан**

3.1. Обращения граждан, после резолюции министра, заместителя министра, начальника управления, возвращаются специалисту для занесения резолюции в регистрационную карточку писем граждан и передаются в структурные подразделения министерства под роспись ответственного лица. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается тому, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

3.2. Если обращение поступило в министерство из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - управление - общественная приемная) и зарегистрировано в специализированной компьютерной сетевой системе учета обращений Lotus, то резолюция министра, руководителя структурного подразделения министерства также вносится специалистом в эту систему.

3.3. Руководители структурных подразделений министерства 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.

3.4. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию министерства, то в течение семи дней со дня регистрации обращение перенаправляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

3.5. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, поступившем из управления - общественной приемной, не входят в компетенцию структурного подразделения министерства, то обращение в течение двух дней возвращается в управление - общественную приемную с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения министерства о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

3.6. Согласно Федеральному закону [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.7. 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](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

3.8. Работа с обращением считается исполненной, если выполнены действия или приняты решения, указанные в резолюции.

3.9. Основаниями для снятия обращения с контроля может служить направление письменного ответа гражданину 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. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе Lotus.

3.10. После исполнения обращение вместе с заявлением гражданина и ответом за подписью министра возвращается специалисту в отдел контроля и кадровой работы для отправки ответа заявителю по почтовому адресу и формирования дела.

Ответ на обращение, который должен быть направлен в форме электронного документа, передается исполнителем заявителю по электронной почте.

3.11. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в отделе контроля и кадровой работы в соответствии с номенклатурой дел министерства (далее - номенклатура). По окончании указанного в номенклатуре срока дела уничтожаются по акту.

3.12. В дело по обращению гражданина вкладываются:

подлинник письменного обращения или, если обращение подлежало возврату в вышестоящую организацию или переадресовано в другую инстанцию, ксерокопия обращения;

резолюция министра, руководителей структурных подразделений министерства;

дополнительные документы, запрашиваемые в ходе рассмотрения обращения;

второй экземпляр письма о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлялся;

второй экземпляр ответа заявителю.

3.13. Обращения граждан с резолюцией Губернатора Новосибирской области снимаются с контроля или продлеваются Губернатором Новосибирской области или должностным лицом, на то уполномоченным.

3.14. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение из управления - общественной приемной, с ксерокопией ответа возвращаются в управление - общественную приемную.

**4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан проводится еженедельно, по пятницам, в помещении общественной приемной министерства. Начало проведения личных приемов - 14.00.

4.2. Личный прием граждан ведут министр, заместители министра без предварительной записи в порядке очередности.

4.3. Перед личным приемом оформляется карточка личного приема граждан (приложение № 1).

4.4. Организационно-техническое обеспечение проведения личных приемов граждан осуществляет специалист.

4.5. При проведении личного приема министр принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов, в том числе путем наложения резолюции. Заместитель министра, ведущий личный прием граждан, также вправе принимать решение и накладывать резолюцию, обязательную для исполнения руководителями структурных подразделений министерства по направлениям деятельности.

4.6. 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 № 59-ФЗ](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

4.7. Личный прием граждан может быть также организован в режиме видеоконференции.

4.8. Министр, заместители министра в единый день приема могут проводить выездные личные приемы граждан в районах и городах Новосибирской области. Приемы могут проходить в администрациях муниципальных районов, городских округов, поселений, территориальных органах, подведомственных министерству учреждениях.

4.9. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в личном приеме отказывается.

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

4.11. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместители министра своевременно сообщают об этом секретарю приемной министра, который предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

**5. Ежедневный прием граждан**

5.1. Ежедневный прием граждан осуществляется специалистами министерства в общественной приемной без предварительной записи в порядке очередности.

5.2. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалистом могут даваться устные ответы и разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним, итогах рассмотрения письменных обращений, привлекаться руководители и сотрудники структурных подразделений министерства для устных квалифицированных разъяснений.

5.3. Устные ответы и разъяснения на личные обращения граждан и устные обращения граждан, в том числе поступившие в министерство по телефону, даются, как правило, в день обращения. Если дать устный ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

5.4. Личные обращения граждан и устные обращения граждан, поступившие в министерство по телефону, фиксируются в журнале учета и регистрации устных обращений граждан, поступивших на телефон общественной приемной министерства социального развития Новосибирской области (приложение № 2). (п. 2.12. введен приказом министерства социального развития Новосибирской области [от 15.10.2013 № 1235](/content/act/db2870f5-4c94-4c77-8655-9e749ac207aa.doc))

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

При отсутствии возможности у сотрудника министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему министерства или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

5.5. При проведении приема граждан специалист принимает именные и адресные письменные обращения, которые подлежат регистрации. При этом он обязан оказывать содействие гражданам в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий структурных подразделений министерства (в адресных обращениях).

5.6. На второй экземпляр письменного обращения или ксерокопию обращения (при наличии) специалист по требованию гражданина обязан поставить штамп министерства с указанием даты поступления письменного обращения.

5.7. В случае если гражданин совершает в общественной приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, специалист, при необходимости, вызывает сотрудников полиции и работников скорой медицинской помощи.

**6. Отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан**

(наименование в ред. приказа министерства социального развития Новосибирской области [от 15.10.2013 № 1235](/content/act/db2870f5-4c94-4c77-8655-9e749ac207aa.doc))

6.1. Начальник отдела контроля и кадровой работы обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, в том числе анализ следующих данных:

1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;

2) количество и характер рассмотренных обращений организаций;

3) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций министерством в пределах его полномочий.

6.2. Начальник правового отдела обеспечивает учет и анализ следующих данных:

1) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;

2) количество и характер судебных споров с организациями, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

6.3. Отделом контроля и кадровой работы обеспечивается сбор еженедельной и ежеквартальной информации по количеству и темам обращений граждан в территориальные органы министерства и учреждения системы социальной защиты г. Новосибирска, Новосибирской области. Еженедельная и ежеквартальная информация предоставляется в управление - общественную приемную и, по запросам, в структурные подразделения министерства.

Приложение № 1

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ ЛП министра социального развития Новосибирской области │

│ │

│Регистрационный номер учетной карточки приема посетителей │

├─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│Фамилия, имя, отчество: │

├─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│Адрес проживания: │

├─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ │

├─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│Категория заявителя: │

├─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│Содержание заявления: │

├─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ │

├─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ │

├─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│Кому направлено: │

├─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│ │

├─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┤

│"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. С.И. Пыхтин │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

Приложение № 2

**ЖУРНАЛ**

**учета и регистрации устных обращений граждан**

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