

УТВЕРЖДЕНА
приказом министерства культуры
Новосибирской области
от 15.01.2018 № 10
(в ред. приказа министерства
культуры Новосибирской области
от 29.05.2018 № 209)

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в министерство культуры Новосибирской области (далее – министерство) 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) министром культуры Новосибирской области (далее – министр), заместителями министра культуры Новосибирской области (далее – заместители министра).

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, Регламентом Правительства Новосибирской области, Положением об администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства 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;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие в министерство, подлежат

обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 630007, г. Новосибирск, ул. Спартака, 11.

Адрес официального сайта для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: mk.nso.ru

Справочный телефон: (383) 238-72-31, телефон для смс-сообщений 8-961-216-87-69.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью министра, заместителей министра, руководителей структурных подразделений министерства или по их письменному поручению – других лиц в пределах их компетенции.

6. Прием, учет, первичную обработку и работу с письменными обращениями граждан, поступившими в министерство, организует специалист, назначенный приказом министерства ответственным за работу с обращениями граждан.

7. Утратил силу.

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.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

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 свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты.

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 (обработке) 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 администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра, заместителей министра.

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, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 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;

4) 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.

15. Министр, должностное лицо, 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.

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

18. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в

обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в министерство.

19. 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 должностным лицам для сведения.

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

21. 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).

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

22. Письменное обращение, направленное в министерство, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Регистрация производится в системе электронного документооборота и делопроизводства (далее – СЭДД) специалистом министерства, ответственным за работу с обращениями граждан.

23. После регистрации письменного обращения документ направляется министру для определения исполнителя, согласно тематической принадлежности данного обращения.

24. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, 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 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.

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

25. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

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.

26. При регистрации в СЭДД заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении.

26.1. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, текст копируется в поле «текст письма», если нарочно – сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке.

27. Письменное обращение, поступившее из общественной приёмной Губернатора, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, возвращаются в течение двух дней со дня регистрации в управление по работе с обращениями граждан, либо в течение семи дней перенаправляется 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.

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

30. После оформления регистрационная карточка распечатывается и прикладывается к письму.

31. 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.

32. Специалист, назначенный ответственным за работу с обращениями граждан, ведет электронную базу, формирует «Дело» по рассмотрению обращения с присвоением ему порядкового номера, ведет хранение оригиналов обращений граждан и документов по их рассмотрению в соответствии с номенклатурой дел министерства.

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

33. Письменные обращения граждан, поступившие в министерство, относящиеся к компетенции министерства, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Новосибирской области, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 2 пункта 14 настоящей Инструкции.

34. Министр, заместители министра, 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.

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

36. Граждане имеют право представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, 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., обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения. 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 администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

37. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, министр, заместители министра, руководители структурных подразделений министерства, 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.

38. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают министр, заместители министра, руководители структурных подразделений министерства, либо уполномоченные ими на то лица.

39. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в министерство, осуществляется специалистом, назначенным приказом министра ответственным за работу с обращениями граждан.

40. 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 № 81-03 «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, исполняющим его обязанности на момент подписания.

41. На поступившее в министерства 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте министерства, 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.

42. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы и отчет об исполнении в СЭДД.

V. Формирование дел с обращениями граждан

43. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля подшиваются в дела в соответствии с номенклатурой дел министерства.

44. Снятые с контроля обращения граждан хранятся в министерстве в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

45. Личный прием граждан в министерстве проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации

Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00.

46. Личный прием граждан проводят:

- 1) министр культуры Новосибирской области;
- 2) заместители министра культуры Новосибирской области.

47. Запись граждан на личный прием к министру или заместителям министра осуществляет назначенный приказом специалист министерства на основании письменного обращения гражданина, устного заявления о личном приеме министром, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

48. Специалист, ответственный за организацию личного приема, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада министру.

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

49. О дате, времени и месте проведения личного приема министром заявителю сообщается дополнительно.

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

51. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, министр или заместители министра своевременно сообщают об этом специалисту, ответственному за организацию личного приема, который предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

52. Министр, заместители министра при необходимости проводят выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

53. В день проведения личного приема граждан министром или заместителями министра специалист, ответственный за организацию личного приема, заполняет карточки личного приема граждан и заносит регистрационные данные в СЭДД.

54. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами министерства проводится специалистом, ответственным за организацию личного приема, во взаимодействии со специалистами соответствующих структурных подразделений министерства.

55. 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, ответственный за организацию 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, дату и время обращения.

56. 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

57. 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 министерства или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

60. Министр, заместители министра, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по справочному телефону министерства и в форме смс-сообщений

61. Справочный телефон 223-74-53 работает в в министерстве в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00). Телефон для смс-сообщений 8-961-216-87-69 работает в постоянном режиме.

62. Обращения граждан, поступившие по справочному телефону и в форме смс-сообщений, фиксируются в СЭДД.

63. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

VIII. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

64. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются министром.

65. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом ответственным за работу с обращениями граждан на

основе базы данных СЭДД.

К подготовке информации при необходимости могут привлекаться и другие работники министерства.

66. Министерство еженедельно, ежеквартально и ежегодно информирует о количестве и характере обращений граждан управление по работе с обращениями граждан.

IX. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства

67. 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.

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

заместителей министра – к министру;

руководителей структурных подразделений министерства – к министру, заместителям, осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации и областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области в соответствии с их полномочиями.

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