



## ДЕПАРТАМЕНТ ПО ТАРИФАМ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

10 сентября 2018 года

№ 224

г. Новосибирск

#### **Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в департаменте по тарифам Новосибирской области**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с пунктом 2 постановления Губернатора Новосибирской области от 20.10.2011 № 275 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» и Положением о департаменте по тарифам Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 25.02.2013 № 74-п «О департаменте по тарифам Новосибирской области», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в департаменте по тарифам Новосибирской области.

2. Признать утратившими силу:

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в департаменте по тарифам Новосибирской области»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 29.06.2012 № 8 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в департаменте по тарифам Новосибирской области»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 06.02.2013 № 6 «О внесении изменений в приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 17.06.2013 № 17 «О внесении изменений в приказ руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 23.07.2013 № 21 «О внесении изменений в приказ руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 20.11.2013 № 34 «О внесении изменения в приказ руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41»;

пункты 2, 4 приказа департамента по тарифам Новосибирской области от 09.12.2013 № 35 «О мерах по совершенствованию рассмотрения обращений граждан в департаменте по тарифам Новосибирской области»;

пункт 1 приказа департамента по тарифам Новосибирской области от 21.10.2014 № 22 «О внесении изменений в приказы руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41, от 29.12.2010 № 93 и признании утратившими силу приказов руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 15.05.2008 № 24, от 18.09.2009 № 71, от 16.09.2010 № 76»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 30.01.2015 № 4 «О внесении изменений в приказ руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 11.12.2015 № 23 «О внесении изменений в приказ руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 13.04.2016 № 13 «О внесении изменений в приказ руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 15.04.2016 № 14 «О внесении изменения в приказ руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 02.12.2016 № 30 «О внесении изменений в приказ руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 10.01.2018 № 1 «О внесении изменений в приказ руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41»;

приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 30.03.2018 № 5 «О внесении изменений в приказ руководителя департамента по тарифам Новосибирской области от 05.12.2011 № 41».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель департамента

Г.Р. Асмодьяров

УТВЕРЖДЕНА  
приказом департамента по  
тарифам Новосибирской области  
от 10.09.2018 № 224

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке организации работы с обращениями граждан в департаменте по**  
**тарифам Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в департаменте по тарифам Новосибирской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан Российской Федерации (далее – граждане) и работы по рассмотрению поступивших в департамент по тарифам Новосибирской области (далее – департамент) обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан руководителем департамента и уполномоченными на то должностными лицами департамента.

2. 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).

3. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в департаменте 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 департамента, Положением о департаменте, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению департамента, а также настоящей Инструкцией.

4. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется:

1) на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

2) на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

3) на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

## **II. Прием, учёт 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. Некрасова, 54, г. Новосибирск, 630005.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [tarifnso@yandex.ru](mailto:tarifnso@yandex.ru).

Телефон (Факс): (383) 224-44-04.

6. Рассмотрение обращений граждан в департаменте является должностной обязанностью руководителя департамента или по его письменному поручению – других должностных лиц департамента в пределах их компетенции. Руководитель департамента несёт персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте.

7. Должностное лицо, ответственное за организацию проведения в департаменте личного приема граждан, организацию работы по рассмотрению поступивших в департамент письменных и устных обращений граждан (в том числе их прием, учет и первичную обработку) и обеспечение осуществления контроля за их своевременным и полным рассмотрением в департаменте (далее – ответственный за организацию работы с обращениями граждан), назначается приказом 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.

9. В письменном обращении гражданин:

1) в обязательном порядке указывает:

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

свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

2) 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.

11. Обращение в форме электронного документа направляется гражданином в департамент на адрес электронной почты [tarifnso@yandex.ru](mailto:tarifnso@yandex.ru) или в подразделе «Электронное обращение» раздела «Обращения граждан» официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [www.tarif.nso.ru](http://www.tarif.nso.ru) (далее - Интернет-сайт департамента).

Поступившие на Интернет-сайт департамента обращения граждан направляются специалистом департамента, ответственным за функционирование Интернет-сайта департамента, ответственному за организацию работы с обращениями граждан.

12. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

13. 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 департамента, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

14. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области или руководителя департамента.

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

16. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

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) 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;

4) 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.

17. Руководитель департамента либо уполномоченное им 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.

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

19. 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 либо уполномоченное им 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.

20. На поступившее в департамент 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 в подразделе «Часто задаваемые вопросы» раздела «Обращения граждан» Интернет-сайта департамента с соблюдением требований, указанных в абзаце первом пункта 13 настоящей Инструкции.

В случае поступления в департамент письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с настоящим пунктом на Интернет-сайте департамента, гражданину, направившему такое обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес Интернет-сайта департамента, на котором размещен ответ на поставленный в

обращении вопрос, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

21. 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.

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.

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

23. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц департамента, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом департамента, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием юристов департамента.

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

### **III. Регистрация письменных обращений граждан**

24. Письменное обращение, поступившее непосредственно в департамент, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в разделе «Обращения граждан» системы электронного документооборота и делопроизводства (далее - СЭДД).

На первой странице письменного обращения гражданина в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп департамента, где указывается дата регистрации и входящий номер **(приложение № 1)**.

В случае, если письменное обращение подаётся гражданином лично в департаменте, на втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) проставляются регистрационный штамп департамента, роспись в получении и дата принятия обращения.

25. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность.

Письменные обращения после регистрации передаются руководителю департамента. Руководитель департамента определяет исполнителей, к компетенции которых относится обеспечение решения поставленных в обращении вопросов - заместителей руководителя департамента или руководителей структурных подразделений департамента (далее – исполнители), и направляет им письменное обращение для подготовки проекта ответа.

26. По СЭДД 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.

27. При регистрации обращения в СЭДД заполняется регистрационная карточка входящего документа, в которую заносится информация о поступившем обращении:

1) дата составления обращения и дата поступления обращения в департамент;

2) входящий регистрационный номер обращения;

3) заголовок и тема (тематическая принадлежность) обращения;

4) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, указанные в обращении. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

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

29. Обращения, переданные после их регистрации руководителю департамента, возвращаются им ответственному за организацию работы с обращениями граждан с резолюцией.

Ответственный за организацию работы с обращениями граждан заносит резолюцию руководителя департамента в регистрационную карточку обращения и передает обращение исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции руководителя департамента указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным передаются копии обращения.

30. 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.

31. Поступившее непосредственно в департамент письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в

обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 16 настоящей Инструкции.

32. Поступившее в департамент из управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - Общественная приемная) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, в течение двух дней возвращается в Общественную приемную с сопроводительным письмом за подписью руководителя департамента о необходимости переадресации такого обращения другому должностному лицу.

33. В случае, если решение поставленных в поступившем в департамент письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия такого обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется департаментом в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

34. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу департамент может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

35. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, 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 подпункте 2 пункта 16 настоящей Инструкции.

36. Если письменное обращение гражданина поступило из Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов в регистрационной карточке обращения указывается соответствующий орган.

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

37. 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».

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

38. Письменные обращения граждан, поступившие в департамент и относящиеся к компетенции 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.

39. Руководитель департамента в пределах своей компетенции:

1) организует всестороннее изучение вопроса и принимает все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов (в том числе меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина);

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия);

3) в случае необходимости в целях обеспечения всестороннего рассмотрения обращения гражданина организует выезд на место;

4) подписывает ответы на поступившие в департамент обращения граждан или согласовывает подготовленные департаментом по поручению Губернатора Новосибирской области, заместителей Губернатора Новосибирской области, заместителей Председателя Правительства Новосибирской области проекты ответов на обращения граждан от их имени;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

40. Заместители руководителя департамента и руководители структурных подразделений департамента при рассмотрении по поручению руководителя департамента обращений граждан обеспечивают:

1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение) и подготовку проектов ответов на них или своевременное направление обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией и уведомление об этом гражданина, направившего обращение;

2) в случае выявления содержащихся в обращении фактов нарушений прав, свобод или законных интересов гражданина - представление руководителю департамента предложений о принятии в пределах компетенции департамента мер, направленных на устранение выявленных нарушений, и (или) мер по привлечению к ответственности лиц, допустивших указанные нарушения.

41. При рассмотрении обращения департаментом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 16-19 настоящей Инструкции (а в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 20 настоящей Инструкции, - на основании обращения с просьбой о его предоставлении), уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

42. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, руководитель департамента либо уполномоченные им на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Срок рассмотрения обращений граждан с резолюцией Губернатора Новосибирской области продлевается Губернатором Новосибирской области, а также первым заместителем Губернатора Новосибирской области, по согласованию с Губернатором Новосибирской области на основании подготовленного исполнителем мотивированного предложения руководителя департамента.

43. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают:

1) по обращениям, поступившим в департамент из Общественной приемной, - Губернатор Новосибирской области, первый заместитель Губернатора Новосибирской области, заместители Губернатора Новосибирской области, начальник Общественной приемной;

2) по обращениям, поступившим непосредственно в департамент, - руководитель департамента.

44. 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».

Ответ на вышеуказанные обращения, запросы подписывается тем должностным лицом, которому направлены обращения, запросы, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

45. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением в департаменте обращений граждан осуществляет руководитель департамента.

Обращения граждан с резолюцией Губернатора Новосибирской области снимаются с контроля Губернатором Новосибирской области, а также первым заместителем Губернатора Новосибирской области, по согласованию с Губернатором Новосибирской области.

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

Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке обращения в СЭДД.

47. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме.

## **V. Формирование дел с обращениями граждан**

48. Подлинники рассмотренных департаментом письменных обращений граждан (или их ксерокопии, если обращения подлежали возврату в вышестоящую инстанцию или направлению для рассмотрения в другую инстанцию) вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля оформляются ответственным за организацию работы с обращениями граждан в дела приемной департамента в соответствии с утвержденной номенклатурой дел департамента.

Копии вышеуказанных обращений и материалов передаются ответственным за организацию работы с обращениями граждан исполнителям для формирования в дела в соответствии с утвержденными номенклатурами дел отделов департамента.

49. К материалам по результатам рассмотрения письменных обращений граждан, формируемым в дела вместе с рассмотренными обращениями, относятся:

1) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица, в том числе о продлении срока рассмотрения обращения;

2) письмо-уведомление гражданина, направившего обращение, о перенаправлении его обращения на рассмотрение по компетенции в другой орган (другому должностному лицу);

3) письмо-уведомление гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения (если рассмотрение обращения продлевалось);

4) ответ гражданину по результатам рассмотрения его обращения.

50. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в департаменте в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## VI. Личный прием граждан

51. 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 органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» личный прием граждан в департаменте проводится по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

52. Личный прием граждан в департаменте ведут в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах):

- 1) руководитель департамента;
- 2) заместители руководителя департамента;
- 3) руководители структурных подразделений департамента.

53. В целях обеспечения реализации дополнительной гарантии прав граждан на обращение, ответственный за организацию работы с обращениями граждан обеспечивает возможность предварительной записи граждан на личный прием в департаменте на основании устного обращения гражданина о личном приеме по телефону 224-44-04, которое подлежит регистрации в журнале записи на личный прием (**приложение № 2**).

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

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

54. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой руководитель департамента, заместители руководителя департамента, руководители структурных подразделений департамента своевременно сообщают об этом ответственному за организацию работы с обращениями граждан, который предупреждает об этом граждан.

55. Руководитель департамента несет персональную ответственность за проведение личного приема граждан в департаменте.

Не допускается проведение в департаменте служебных совещаний и иных мероприятий в часы проведения личного приема граждан, необоснованный перенос и перепоручение проведения личного приема граждан в департаменте лицам, не имеющим на то полномочий.

56. Руководитель департамента при необходимости проводит выездные приёмы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

57. В день проведения личного приема граждан ответственный за организацию работы с обращениями граждан непосредственно перед личным приемом заполняет карточки личного приема граждан (**приложение № 3**) и заносит регистрационные данные по ним в СЭДД сразу после проведения личного приема.

58. Непосредственно перед личным приемом граждан ответственным за организацию работы с обращениями граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка: создание комфортных условий для граждан, ожидающих приёма; подготовка информации по обращениям (в том числе повторным) для лиц, проводящих личный прием.

Количество мест ожидания определяется исходя из возможностей для их размещения в занимаемом департаментом помещении, но не может составлять менее трёх мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

59. Ответственный за организацию работы с обращениями граждан:

1) консультирует граждан о порядке проведения личного приёма и о компетенции должностных лиц департамента в решении поставленных гражданами вопросов;

2) устанавливает очередность приёма граждан (с учетом сведений о предварительной записи), предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, а также учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от областного центра;

3) вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада лицу, проводящему личный прием.

60. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

61. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию департамента или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

62. Ответственный за организацию работы с обращениями граждан оказывает содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении, принимаемом в ходе личного приема, названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях) и вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре такого письменного обращения или его ксерокопии (при наличии) ответственный за организацию работы с обращениями граждан проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

63. Должностные лица департамента, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

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

В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, ответственный за организацию работы с обращениями граждан организует вызов сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

## **VII. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте**

64. На информационном стенде в холле помещения, занимаемого департаментом, и на Интернет-сайте департамента размещается следующая информация о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте:

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

2) порядок и время приема в департаменте граждан, представителей государственных органов, органов местного самоуправления;

3) порядок рассмотрения обращений, информирования и получения консультаций о порядке и ходе рассмотрения обращений граждан;

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

5) сроки рассмотрения обращений;

6) фамилия, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан, представителей государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера.

## **VIII. Организация работы в департаменте с обращениями граждан в устной форме, поступающими на «справочный телефон»**

65. Прием в департаменте обращений граждан в устной форме и организация работы по их рассмотрению осуществляется по «справочному телефону» 224-44-04: с понедельника по четверг - с 9-00 до 18-00, в пятницу - с 9-00 до 17-00 (перерыв на обед с 13-00 до 13-48).

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин.

66. Обращение гражданина в устной форме, поступившее в департамент по «справочному телефону» 224-44-04 (далее – Устное обращение), фиксируется в журнале учета устных обращений граждан (**приложение № 4**) и в компьютерной базе данных.

Если обратившийся по «справочному телефону» гражданин отказывается назвать свои фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), адрес места жительства запрашиваемая им информация не предоставляется.

67. По поступившему Устному обращению гражданину подробно, в вежливой форме предоставляется следующая информация:

1) о подведомственности рассмотрения интересующих вопросов департаменту, о компетенции должностных лиц департамента и порядке обращения к ним;

2) о почтовом адресе и режиме работы департамента;

3) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены обеспечение рассмотрения обращений граждан в департаменте;

4) о регистрационном номере направленного гражданином в департамент письменного обращения и о должностном лице департамента, которому данное обращение направлено на рассмотрение согласно резолюции руководителя департамента;

5) о переадресации направленного гражданином в департамент письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

6) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов граждан в департаменте;

7) о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, с указанием оснований;

8) о возможности изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа, о требованиях к оформлению письменного обращения гражданина;

9) о месте и времени, порядке проведения личного приема граждан должностными лицами департамента;

10) о порядке обжалования принятого по обращению гражданина решения или действия (бездействия) должностных лиц департамента в связи с рассмотрением обращения гражданина;

11) иная информация по вопросам рассмотрения обращений граждан, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению и анализу.

68. Устное обращение подлежит обязательному рассмотрению департаментом. При необходимости руководитель департамента организует выезд на место для проверки изложенных в Устном обращении фактов.

В случае, если принявший Устное обращение специалист не может самостоятельно ответить на поставленные в таком обращении вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован им для ответа другому специалисту департамента в соответствии с компетенцией.

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

69. Специалист департамента, рассмотревший Устное обращение по существу, фиксирует результаты его рассмотрения и принятые меры в журнале учета устных обращений граждан, который ведется в каждом структурном подразделении департамента (**приложение № 4**).

## **IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан**

70. Перечень, форма, периодичность предоставления учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан утверждаются первым заместителем Губернатора Новосибирской области по представлению начальника Общественной приемной.

Учетно-контрольная информация по поступившим в департамент обращениям граждан, в том числе по обращениям граждан на личном приеме (о количестве, характере - заявление, предложение, жалоба и тематике поступивших обращений; об исполнителях и установленных контрольных сроках рассмотрения обращений), готовится ответственным за организацию работы с обращениями граждан на основе базы данных СЭДД и информации, содержащейся в карточках личного приема граждан, и предоставляется им: по поручению Общественной приемной (в установленный ею срок); еженедельно и ежеквартально - руководителю департамента.

71. Руководители (или уполномоченные ими специалисты) структурных подразделений департамента осуществляют подготовку ежемесячных, ежеквартальных, годовых информационно-статистических и отчетно-аналитических обзоров рассмотренных структурным подразделением обращений граждан, в том числе обращений на личном приеме и обращений в устной форме, поступивших по «справочному телефону» (далее – **Обзоры**).

72. **Обзоры** должны содержать информацию:

1) о количестве, характере (заявление, предложение, жалоба), тематике рассмотренных обращений, соблюдении срока рассмотрения обращений, результатах их рассмотрения и принятых мерах;

2) о результатах проведенного анализа содержащихся в рассмотренных обращениях проблемных вопросов, причин обращений граждан, выявленных нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан и принятых департаментом мерах по результатам рассмотрения обращений.

73. Подготовка **Обзоров** осуществляется в следующие сроки:

1) ежемесячных и ежеквартальных - до 5 числа месяца, следующего за отчетным месяцем (кварталом);

2) годовых - до 20 января года, следующего за отчетным годом.

74. На основании **Обзоров**, представленных в указанные в пункте 73 настоящей Инструкции сроки, уполномоченное приказом руководителя департамента должностное лицо департамента осуществляет подготовку и

обеспечивает размещение на Интернет-сайте департамента сводных информационно-аналитических обзоров, содержащих обобщенную информацию по рассмотренным департаментом обращениям граждан (в том числе о результатах их рассмотрения и принятых мерах) в следующие сроки:

1) ежемесячных и ежеквартальных - до 10 числа месяца, следующего за отчетным месяцем (кварталом);

2) годовых - до 1 февраля года, следующего за отчетным годом.

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

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

76. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое департаментом по его обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением его обращения:

1) руководителя департамента – к Губернатору Новосибирской области, заместителю Губернатора Новосибирской области (заместителю Председателя Правительства Новосибирской области), осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности департамента, или в суд;

2) должностных лиц департамента – к руководителю департамента.

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

---

Приложение № 1  
к Инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан в  
департаменте по тарифам Новосибирской  
области

**Регистрационный штамп**

<p>Департамент по тарифам Новосибирской области</p> <p>Вх. № _____ «__» _____ 20__ г.</p>
---

\_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан в  
департаменте по тарифам Новосибирской  
области

**ЖУРНАЛ**  
**записи граждан на личный прием в департаменте**

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

---

Приложение № 3  
к Инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан в  
департаменте по тарифам Новосибирской  
области

### Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Время начала и окончания личного приема

\_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин. / \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

**Ф.И.О. заявителя**

*(социальное положение, льготы; наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)*

**Почтовый адрес, телефон** \_\_\_\_\_

**Содержание обращения** \_\_\_\_\_

**Должность, Ф.И.О. ведущего прием**

**Решение, принятое по обращению**

**Подпись ведущего прием** \_\_\_\_\_

### Ход рассмотрения обращения

Ф.И.О. исполнителя	Сроки рассмотрения		
	принято в работу	продление срока	отметка об исполнении

Направлен письменный ответ от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### Отметки о повторных обращениях

Дата	Решение, принятое по обращению

Приложение № 4  
к Инструкции о порядке организации  
работы с обращениями граждан в  
департаменте по тарифам Новосибирской  
области

**ЖУРНАЛ**  
**учета устных обращений граждан**

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

---