



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
(МИНОБРАЗОВАНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ)**

ПРИКАЗ

№ _____

г. Новосибирск

О внесении изменений в приказ министерства образования Новосибирской области от 12.08.2013 № 1889

П р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ министерства образования Новосибирской области от 12.08.2013 № 1889 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» следующие изменения:

1) в преамбуле приказа слова «от 20.10.2011 № 275», заменить словами «от 06.05.2019 № 134».

2. В Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан:

1) подпункт 1 пункта 1 изложить в новой редакции:

«1) работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в адрес министерства образования Новосибирской области (далее – Минобразования Новосибирской области), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения)»;

2) в подпункте 2 пункта 1 после слов «граждан Российской Федерации» дополнить словами «Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ),»;

3) в пункте 4 слова «Факс: (383) 223-63-82. Телефон: 223-18-48» заменить словами «Факс: (8383) 238-61-03. Телефон: (8383) 238-73-46»;

4) пункт 4 дополнить третьим абзацем следующего содержания:

«Официальный сайт Минобразования Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.minobr.nso.ru»;

5) пункт 6 дополнить абзацем следующего содержания:

«Прием, регистрацию и учет поступивших в Минобразования Новосибирской области обращений граждан, а также контроль за соблюдением

порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет организационно-правовое управление»;

б) пункт 8 дополнить абзацем следующего содержания:

«Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками Минобразования Новосибирской области с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.»;

7) пункт 9 дополнить абзацами следующего содержания:

«Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адресов электронной почты, указанных на официальном сайте Минобразования Новосибирской области.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.»;

8) пункт 10 дополнить вторым абзацем следующего содержания:

«Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Минобразования Новосибирской области или к должностному лицу с критикой деятельности данного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.»;

9) в подпункте 1 пункта 24 слова «дата поступления обращения» заменить словами «дата регистрации»;

10) в пункте 25 слова «Файл, содержащий электронное обращение,» заменить словами «Тексты всех поступивших обращений сканируются и их электронные образцы»;

11) дополнить пунктом 27.1 следующего содержания:

«27.1. В случае если в обращении, поступившем из управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее – управление – общественная приемная Губернатора области), содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию Минобразования Новосибирской области, то в течение трех рабочих дней со дня получения в СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения в управление – общественную приемную Губернатора области направляется служебное письмо за подписью министра о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другое структурное подразделение администрации, другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления.

Самостоятельное перенаправление поступивших из управления - общественной приемной Губернатора области письменных обращений в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.»;

12) пункт 28 дополнить абзацем следующего содержания:

«Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд»;

13) в пункте 28.1 слова «территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции,» заменить словами «территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел.»;

14) пункт 31 изложить в новой редакции:

«31. Министр либо должностное лицо, исполняющее его обязанности, определяет должностных лиц – руководителей структурных подразделений Минобразования Новосибирской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

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

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 13 Инструкции.»;

15) дополнить пунктом 33.1 следующего содержания:

«По направленному в установленном порядке в адрес Минобразования Новосибирской области запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, министр или лицо, исполняющее его обязанности, в течение 15 дней со дня поступления запроса обеспечивает предоставление документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом

тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.»;

16) дополнить пункт 34 абзацами следующего содержания:

«В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.»;

17) дополнить пунктом 38 следующего содержания:

«38. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Минобразования Новосибирской области в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.»;

18) в пункте 39 после слов ««О статусе депутата Законодательного собрания Новосибирской области» дополнить словами «, Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 № 1-п «О Регламенте Правительства Новосибирской области»;

19) в пункте 41 слово «канцелярию» заменить словами «отдел организации управления и кадровой работы»;

20) подпункты 1-5 пункта 42 заменить подпунктами следующего содержания:

«1) оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

2) копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

3) копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

4) второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

5) отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.»;

21) пункт 44 изложить в следующей редакции:

«44. Личный прием граждан в Минобразования Новосибирской области организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, 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» и проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.»;

22) пункт 46 изложить в следующей редакции:

«46. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в Минобразования Новосибирской области осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.»;

23) в пункте 51 слово «(приложение)» исключить, после слов «вносят регистрационные данные в СЭДД» добавить слова «, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан»;

24) пункт 52 изложить в следующей редакции:

«52. Предварительная запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется работниками, обеспечивающими организацию личного приема, на основании поступивших:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);

2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.

О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину сообщается работниками, обеспечивающими организацию личного приема, по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее чем за пять дней до даты проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке в СЭДД.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: «На личный прием не явился», проставляется подпись работника, обеспечивающего организацию личного приема, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.»;

25) подпункт 2 пункта 53 изложить в следующей редакции:

«2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;»;

26) дополнить подпунктами 53.1, 53.2 следующего содержания:

«53.1 Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты

должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

53.2. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:

1) представляется заявителю;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

3) информирует заявителя о ведении видео- или аудиопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видеопротоколирования отсутствует;

4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения, поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.»;

27) пункт 54 слова «в карточке личного приема гражданина.» заменить словами «в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется, и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием».»;

28) пункт 57.1 изложить в следующей редакции:

«57.1. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

В соответствии с Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области» по вопросам депутатской деятельности депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам администрации и исполнительных органов государственной власти.

57.2. В соответствии с Законом Новосибирской области от 06.07.2018 № 275-ОЗ «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области» депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам администрации и исполнительных органов государственной власти.

29) дополнить пунктами 57.3 и 57.4. следующего содержания:

«57.3. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ

гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

57.4. В Минобразования Новосибирской области ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых должностными лицами министерства:

1) архив оригиналов карточек личного приема.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения;

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.»;

30) Раздел VII изложить в следующей редакции, дополнив пунктами 60.1-60.5:

«58. Справочные телефоны (8383) 238-74-66, 8-913-920-0106 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работают в Минобразования Новосибирской области в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00). После 18-00 (в пятницу после 17-00), в выходные и праздничные дни – в режиме автоматического приема обращений.

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте Минобразования Новосибирской области.

59. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работники Минобразования Новосибирской области, обеспечивающие деятельность справочной телефонной службы, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

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

его номер телефона и (или) номер факса.

60. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день

поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

60.1. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются работниками Минобразования Новосибирской области, обеспечивающими деятельность справочной телефонной службы, в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня – в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудиосообщении вопросов.

60.2. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

1) о режиме работы Минобразования Новосибирской области;

2) о порядке проведения личного приема граждан в Минобразования Новосибирской области;

3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в Минобразования Новосибирской области;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса;

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных Минобразования Новосибирской области, структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

60.3. При рассмотрении смс-сообщения работник Минобразования

Новосибирской области:

направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

связывается по определенному номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

связывается по определенному номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию, исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

60.4. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

60.5. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений, поступивших в Минобразования Новосибирской области, осуществляет руководитель государственного органа.»;

31) Наименование раздела VIII изложить в следующей редакции:

«VIII. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер»;

32) Раздел VIII изложить в следующей редакции:

«61. Анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан организаций и общественных объединений, утвержденного заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в.

Ответственный специалист отдела организации управления и кадровой работы за работу с обращениями граждан анализирует содержание поступивших в Минобразования Новосибирской области письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

Периодические обзоры по обращениям граждан и информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте Минобразования Новосибирской области.»

Министр

С.В. Федорчук

Вносит: организационно-правовое управление
Исполнитель: Ульянова Т.В.
Тел: (383) 238-73-48

Согласовано: _____ Тарасик Т.М.

Рассылка: структурные подразделения Министерства образования
Новосибирской области

На контроль

«__» _____ 20__ г. Дата размещения НПА на сайте Минобразования
Новосибирской области для проведения независимой
антикоррупционной экспертизы

для НПА: 1) Прокуратура Новосибирской области – 1экз.;
2) Главное Управление Министерства юстиции Российской
Федерации по Новосибирской области – 1экз.;
3) Законодательное Собрание Новосибирской области – 1экз.;
4) Министерство юстиции Новосибирской области – 1 экз.;
5) ГАО НСО «Издательский дом «Советская Сибирь» - 1экз. (в
органы и организации, указанные в пунктах 1-5, направляются
заверенные копии приказов на бумажном носителе и их
электронные версии);
6) Размещается на сайте Минобразования Новосибирской
области;
7) На официальное опубликование на www.nsopravo.ru.

На официальное размещение (опубликование) www.pravo.gov.ru.