**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ ПО ОХРАНЕ**

**ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ**

#### НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

г. Новосибирск

**Об утверждении инструкции о порядке организации**

**работы с обращениями граждан в** **государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области.

2. Признать утратившими силу приказы государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области:

1) от 03.11.2020 № 218 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области»;

2) от 24.02.2021 № 17 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области, утвержденную приказом государственной инспекции по охране объектов культурного наследия от 03.11.2020 № 218»;

3) от 24.05.2021 № 69 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области, утвержденную приказом государственной инспекции по охране объектов культурного наследия от 03.11.2020 № 218»;

4) от 14.01.2022 № 1 «О внесении изменений в приказ государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области от 03.11.2020 № 218 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области»;

5) от 14.10.2022 № 222 «О внесении изменений в приказ государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области от 03.11.2020 № 218 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области»;

6) от 26.01.2023 № 30-НПА «О внесении изменений в приказ государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области от 03.11.2020 № 218»;

7) от 05.02.2025 № 14 «О внесении изменений в приказ государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области от 03.11.2020 № 218».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник инспекции Е.В. Макавчик

Ю.С. Жданова

228 63 59

УТВЕРЖДЕНА

приказом государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 **ИНСТРУКЦИЯ**

 **о порядке организации работы с обращениями граждан в государственной инспекции по охране объектов культурного наследия**

**Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) в государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области (далее - инспекция) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в инспекцию, индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа, а также проведению личного приема граждан начальником инспекции и уполномоченными на то лицами.

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» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 01.11.2010 № 345 «Об утверждении Инструкции по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области», Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», а также настоящей Инструкцией.

3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью начальника инспекции, заместителя начальника инспекции, руководителей структурных подразделений инспекции, государственных гражданских служащих инспекции, должностных лиц инспекции, замещающих должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы.

Начальник инспекции или должностное лицо, временно исполняющее обязанности начальника инспекции несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращения граждан.

4. Работу с обращениями граждан в инспекции организует отдел обеспечения бюджетного процесса и деятельности инспекции.

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

5. Письменные обращения, поступившие в инспекцию, подлежат обязательному рассмотрению.

6. Граждане имеют право обращаться в инспекцию:

1) в письменной форме:

а) по почтовому адресу: Мичурина ул., 6, г. Новосибирск, 630099;

б) лично в часы приема инспекции:

понедельник – четверг: с 09-00 до 18-00;

пятница: с 09-00 до 17-00;

перерыв на обед: с 12-30 до 13-18, выходные дни: суббота, воскресенье;

2) в форме электронного документа:

а) через унифицированную форму официального сайта инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее - официальный сайт инспекции): <https://giookn.nso.ru;>

б) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): <https://esia.gosuslugi.ru>.

7. При поступлении обращения в письменной форме, ответственный за работу с обращениями граждан сотрудник инспекции проверяет оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ к письменным обращениям, наличие указанных автором вложений и приложений, знакомится с содержанием обращения, при необходимости гражданину оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

8. Письменное обращение гражданина должно содержать в обязательном порядке:

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

2) свои фамилию, имя, отчества (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации или продлении срока рассмотрения обращения;

4) суть обращения (предложение, заявление, жалоба);

5) личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов и иные материалы, должностными лицами инспекции с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов и иных материалов, после чего оригиналы документов и иных материалов 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.

9. Обращение, поступившее в инспекцию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

При формировании обращения в форме электронного документа через унифицированную форму официального сайта инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданин заполняет все обязательные поля формы электронного документа, при этом в текстовое поле вводится текст обращения с изложением просьбы, заявления, предложения, жалобы.

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

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

2) адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на [Едином портале,](https://www.gosuslugi.ru/) по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации или продлении срока рассмотрения обращения;

 3) текст обращения.

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

Обращение, в текстовом поле которого не изложена суть обращения, а указана ссылка на интернет-ресурсы или прилагаемые файлы без указания наименования инспекции или должностного лица инспекции, не принимается к рассмотрению. Такие обращения расцениваются как электронная рассылка файлов.

10. Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес инспекции или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

11. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в инспекцию.

12. Регистрация обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД).

13. Зарегистрированное обращение граждан поступает начальнику инспекции для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

Начальник инспекции определяет должностных лиц инспекции для решения поставленных в обращении вопросов и направляет письменное обращение в электронном виде через СЭДД для рассмотрения обращения.

14. По решению начальника инспекции рассмотрение обращений может производиться с выездом на место.

15. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное лицо инспекции ставит в известность начальника инспекции, вызывает сотрудника правоохранительного органа и при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

16. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в инспекцию или к должностному лицу инспекции с критикой деятельности инспекции или должностного лица инспекции либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

17. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

18. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию инспекции, направляется в течение семи дней со дня 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, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 24 Инструкции.

19. 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

20. Начальник инспекции при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица инспекции, 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.

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

22. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник инспекции вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

23. В случае поступления в инспекцию обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

24. 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 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 обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

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.

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 инспекцию.

25. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде принятых по обращению решений или совершенных должностными лицами инспекции действий (бездействия) в связи с рассмотрением обращений, осуществляется с участием должностных лиц решение, действие (бездействие) которых обжалуется, с участием представителей управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области и министерства юстиции Новосибирской области.

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

**III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

26. Обращение, направленное в инспекцию, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Начальник инспекции или должностное лицо, временно исполняющее обязанности начальника инспекции, в пределах своей компетенции:

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 структурных подразделениях администрации, исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 21 Инструкции.

27. При поступлении запроса документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, инспекция обязана в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые 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.

28. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, инспекция вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае, если письменное обращение поступило в инспекцию 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 гражданину, направившему обращение 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.

29. Проект ответа готовится в двух экземплярах. Первый экземпляр направляется в адрес заявителя, второй экземпляр подшивается в дело с материалами по обращению.

30. Ответ на письменное обращение подписывается начальником инспекции или должностным лицом, временно исполняющим обязанности начальника инспекции.

31. Рассмотрение запросов, обращений сенатора Российской Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области», Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 № 1-п «О Регламенте Правительства Новосибирской области».

32. Проект ответа на письменное обращение за подписью Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, заместителя Губернатора Новосибирской области представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителю Губернатора Новосибирской области не позднее чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

33. Ответ в письменной форме ответственным исполнителемпередаетсяв отдел обеспечения бюджетного процесса и деятельности инспекции для последующего его направленияпо почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение направляется в день регистрации либо на следующий за ним рабочий день.

34. Ответ на обращение гражданина, который должен быть направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на [Едином портале](https://www.gosuslugi.ru/) при его использовании, печатается на официальном бланке инспекции, сканируется и направляется в день регистрации либо на следующий за ним рабочий день гражданину.

35. На поступившее в инспекцию 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 на официальном сайте инспекции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты, указанного на официальном сайте инспекции.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации, продления срока рассмотрения обращения распечатывается, сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД, затем подшивается к обращению.

**IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

36. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в инспекцию, осуществляет начальник инспекции, а также уполномоченное лицо за работу с обращениями граждан.

37. Решение о постановке обращения, поступившего непосредственно в инспекцию, на контроль принимает начальник инспекции.

38. Решение о снятии обращения с контроля принимает начальник инспекции.

39. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в инспекцию, начальник инспекции проводит служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

**V. Формирование архива письменных обращений**

40. В инспекции ведутся архивы обращений:

1) электронный архив в СЭДД – электронные образы всех обращений, поступивших в инспекцию, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, рассмотренных инспекцией.

Оригиналы обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

- оригинала обращения, приложения к нему (при их наличии) и конверт (при наличии), либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу) или распечатанная копия обращения, поступившего в форме электронного документа;

- сопроводительного письма (при наличии);

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

- материалы проверки по обращению (в случае ее проведении);

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

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

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

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

41. Личный прием граждан в инспекции 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 Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» (далее – постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516) и настоящей Инструкцией.

42. Личный прием ведет начальник инспекции и иные уполномоченные на то лица.

43. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 в инспекции личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

44. Предварительная запись граждан на личный прием к начальнику инспекции осуществляется должностным лицом инспекции, обеспечивающим 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.

45. Должностное лицо инспекции, ответственный за организацию проведения личного приема, вправе уточнить мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина.

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

47. О дате, времени и месте проведения личного приема начальником инспекции заявителю сообщается должностным лицом инспекции, ответственным за организацию проведения личного приема, по номеру телефона, указанному заявителем в обращении (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее чем за пять дней до даты проведения личного приема.

48. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте инспекции и на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в инспекции.

49. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;

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;

3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема.

50. 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 должностного лица, 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.

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

52. В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой начальника инспекции должностное лицо инспекции, ответственное за организацию проведения личного приема, заблаговременно предупреждает граждан о проведении личного приема иным уполномоченным на то лицом.

53. Правом на личный прием во внеочередном порядке к руководителям и уполномоченным лицам инспекции обладают инвалиды, в том числе дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей.

54. Правом на первоочередной личный прием обладают:

а) отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (в том числе сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы);

б) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены их семей;

в) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей

г) депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области по вопросам депутатской деятельности;

д) депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления.

55. В случае если правом на первоочередной личный прием и на внеочередной прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их обращения.

При личном приеме граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

56. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видеоконференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

57. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты начальником инспекции или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

58. Начальник инспекции или иное уполномоченное на проведение личного приема 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) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

59. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. 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 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

60. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

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

62. Начальник инспекции или уполномоченное лицо, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов. Контроль за исполнением данных поручений по обращению осуществляет ответственное лицо за работу с обращениями граждан.

63. После завершения личного приема должностное лицо инспекции, обеспечивающее организацию личного приема, регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

64. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает начальник инспекции 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.

65. В инспекции ведутся архивы карточек личного приема граждан:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан начальником инспекции или лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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 рассмотрении обращения;

2) электронный архив в СЭДД.

66. 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.

**VII. Прием граждан должностными лицами инспекции**

67. Прием граждан должностными лицами инспекции осуществляется в соответствии с Положением инспекции, утвержденным Постановлением Правительства Новосибирской области от 29.12.2018 № 576-п «Об утверждении Положения о государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области», в помещении инспекции по адресу: г. Новосибирск, ул. Мичурина, 6, в понедельник-четверг с 9-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 17-00 (кроме перерыва на обед с 12-30 до 13-18 и выходных дней – суббота, воскресенье).

Информация о режиме работы инспекции размещается:

- на официальном сайте инспекции;

- на информационном стенде в холле на первом этаже здания инспекции.

На информационном стенде в холле на первом этаже здания инспекции и на сайте инспекции размещается следующая информация:

1) режим работы инспекции;

2) порядок и время приема граждан, представителей организаций, общественных организаций, государственных органов, органов местного самоуправления начальником инспекции, должностными лицами отделов инспекции;

3) порядок рассмотрения обращений и граждан;

4) образец письменного обращения;

5) порядок обжалования принятого решения по обращениям решения или действия (бездействия) должностного лица в связи с рассмотрением обращения;

6) фамилия, имя и отчество должностного лица отдела обеспечения бюджетного процесса и деятельности инспекции, к полномочиям которого отнесена организация приема граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

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

**VIII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в инспекцию**

68. В инспекции организуется работа справочного телефона. Номер справочного телефона: (8383) 228-63-58, работает понедельник-четверг с 9-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 17-00 (кроме перерыва на обед с 12-30 до 13-18 и выходных дней – суббота, воскресенье).

Номер телефона для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений: 8-962-838-1853. Телефон для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений работает круглосуточно каждый день в режиме автоматического приема.

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

69. Гражданин, обратившийся по справочному телефону, 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.

Должностные лица инспекции, обеспечивающие деятельность справочного телефона, 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;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

70. Поступившие по справочному телефону запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее – устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудио-сообщения (далее – аудио-сообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее – смс-сообщения).

71. Поступившие по справочному телефону устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

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

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

1) дата и время поступления устного запроса, аудио-сообщения и смс-сообщения;

2) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

3) номер телефона и (или) факса заявителя;

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

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

6) прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

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

72. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются должностные лица инспекции, обеспечивающими деятельность справочного телефона, 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).

73. 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.

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

1) о режиме работы инспекции;

2) о порядке проведения личного приема граждан в инспекции;

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 инспекции;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов инспекции;

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

75. Поступившие устные обращения граждан по вопросу личного приема начальником инспекции по телефону ((8383)228-63-58) подлежат регистрации в СЭДД в день поступления обращения с указанием заголовка «О личном приеме», даты и времени обращения. При этом гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа, назначается дата и время личного приема гражданина начальником инспекции.

76. При рассмотрении смс-сообщения должностное лицо инспекции:

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

- связывается по определившемуся 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 определившемуся 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 инспекции;

- 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 c Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

77. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

78. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений осуществляет инспекция в пределах своей компетенции.

**IX. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер**

79. 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.

80. Инспекция анализирует содержание поступивших в инспекцию письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

**X. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц инспекции**

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

82. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие):

должностных лиц инспекции – к начальнику инспекции;

начальника инспекции – к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности в соответствии с их полномочиями.

83. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, а также лично на личном приеме.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_