УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Председателя
Законодательного Собрания
Новосибирской области
от 17.10.2023 г. № 50-р
(в редакции распоряжений Председателя
Законодательного Собрания
Новосибирской области от 27.02.2025 № 12-р,
от 04.03.2026 № 11-р)

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ЗАКОНОДАТЕЛЬНОМ СОБРАНИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в Законодательном Собрании Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в Законодательное Собрание Новосибирской области (далее – Законодательное Собрание), индивидуальными и коллективными обращениями граждан (предложение, заявление или жалоба) в письменной форме и в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо официального сайта государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее – письменные обращения)», а также проведению личного приема граждан Председателем Законодательного Собрания, заместителями Председателя Законодательного Собрания, председателями, заместителями председателей комитетов, комиссий Законодательного Собрания и иными уполномоченными на то лицами.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), Законом Новосибирской области от 5 декабря 2011 года № 152-ОЗ «О Законодательном Собрании Новосибирской области», Регламентом Законодательного Собрания Новосибирской области, утвержденным постановлением Законодательного Собрания Новосибирской области от 27 апреля 2016 года № 84, Внутренним распорядком деятельности Законодательного Собрания Новосибирской

области, утвержденным постановлением Законодательного Собрания Новосибирской области от 27 января 2011 года № 11, Положением об аппарате Законодательного Собрания Новосибирской области, утвержденным постановлением Законодательного Собрания Новосибирской области от 27 января 2011 года № 12, решениями и поручениями Председателя Законодательного Собрания, а также настоящей Инструкцией.

3. Работу по приему, регистрации, учету и рассмотрению обращений граждан, поступивших в Законодательное Собрание, организует отдел по работе с обращениями граждан – Общественная приемная Законодательного Собрания Новосибирской области аппарата Законодательного Собрания Новосибирской области (далее – Общественная приемная).

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

4. Письменные обращения, поступившие в Законодательное Собрание, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан в Законодательное Собрание могут быть направлены:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: ул. Кирова, д. 3, г. Новосибирск, 630007;

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта Законодательного Собрания, обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: www.zsnso.ru;

с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина: https://esia.gosuslugi.ru.

Телефоны Общественной приемной для справок: 8(383) 223-16-68, 8-800-234-95-92 (звонок бесплатный).

5. В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование законодательного органа Новосибирской области – Законодательное Собрание, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Если к обращению в письменной форме приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками Общественной приемной 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 обращению в письменной форме.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес Законодательного Собрания, Председателя Законодательного Собрания, заместителя (заместителей) Председателя Законодательного Собрания, депутата (депутатов) Законодательного Собрания, руководителя и (или) сотрудника структурного подразделения аппарата Законодательного Собрания, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются в отдел документационного и протокольного обеспечения департамента по общим вопросам аппарата Законодательного Собрания.

Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути обращения в письменной форме или в форме электронного документа.

6. Обращение, поступившее в Законодательное Собрание в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Законодательное Собрание или к должностному лицу с критикой деятельности Законодательного Собрания или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

Информация о персональных данных гражданина, сведения, содержащиеся в письменном обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных, информации, информационных технологий и о защите информации.

8. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации на бумажном носителе в Общественной приемной в течение трех дней с момента поступления в Законодательное Собрание. Регистрация письменных обращений также производится в системе автоматизации делопроизводства и электронного

документооборота на базе программного обеспечения «Дело» (далее – СЭД «ДЕЛО»).

9. Ответственный работник Общественной приемной по согласованию с начальником Общественной приемной определяет рабочие органы Законодательного Собрания, структурные подразделения аппарата Законодательного Собрания, а также должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, составляет проект резолюции и далее направляет указанное обращение в течение трех дней с момента его регистрации исполнителям с подписанной резолюцией Председателя Законодательного Собрания, заместителя Председателя Законодательного Собрания для работы согласно поручениям, указанным в резолюции.

Руководителям рабочих органов Законодательного Собрания, а также структурных подразделений аппарата Законодательного Собрания письменное обращение направляется в электронном виде через СЭД «ДЕЛО», а также на бумажном носителе через ячейку, расположенную в отделе документационного и протокольного обеспечения департамента по общим вопросам аппарата Законодательного Собрания.

Оригиналы обращений в письменной форме не направляются, формируются в архив Общественной приемной.

10. В случае если в обращении, поступившем из Общественной приемной, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию рабочего органа Законодательного Собрания, структурного подразделения аппарата Законодательного Собрания, то в течение трех рабочих дней со дня получения обращения исполнитель, указанный в резолюции первым, составляет письменное пояснение на имя начальника Общественной приемной. В срок не позднее трех дней с момента поступления такого пояснения указанный вопрос согласовывается начальником Общественной приемной с Председателем Законодательного Собрания и направляется в соответствующее структурное подразделение аппарата Законодательного Собрания либо рабочий орган, к компетенции которого относится разрешение поставленного в обращении вопроса.

После передачи документа исполнителю (исполнителям) ответственным работником Общественной приемной корректируются соответствующие сведения в СЭД «ДЕЛО».

11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Законодательного Собрания, направляется ответственным работником Общественной приемной в течение семи дней со дня регистрации, кроме случаев, указанных в пункте 12.1 настоящей Инструкции, в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, 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 случаев, указанных в подпунктах 2 и 3 пункта 17 настоящей Инструкции.

Письменное обращение в случае, предусмотренном в абзаце первом настоящего пункта, направляется в государственные органы, органы местного

самоуправления или должностному лицу по компетенции через отдел документационного и протокольного обеспечения департамента по общим вопросам аппарата Законодательного Собрания, а также в электронном виде посредством электронной почты ответственным работником Общественной приемной.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней (либо пяти дней в отношении письменных обращений ветеранов боевых действий, участников специальной военной операции и членов их семей) со дня регистрации направляется ответственным работником Общественной приемной в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением об этом гражданина.

12. Председатель Законодательного Собрания, заместители Председателя Законодательного Собрания, председатели, заместители председателей комитетов, комиссий Законодательного Собрания 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 на обращение в государственные органы.

12.1. Письменное обращение ветеранов боевых действий, участников специальной военной операции и членов их семей, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Законодательного Собрания, направляется в течение пяти 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 в той же форме, в которой было направлено обращение, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано обращение, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2 и 3 пункта 17 настоящей Инструкции.

12.2. 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 в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 17 настоящей Инструкции.

12.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган, 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, 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.

13. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней (либо пяти дней в отношении письменных обращений ветеранов боевых действий, участников специальной военной операции и членов их семей) со дня регистрации возвращается ответственным работником Общественной приемной гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

14. Прекращение переписки с гражданином возможно, если следующее его обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом Законодательного Собрания.

Переписка прекращается один раз на основании письменного решения начальника Общественной приемной, подготовленного ответственным работником Общественной приемной. Сообщение о решении прекратить переписку направляется гражданину до истечения установленного для рассмотрения обращения срока за подписью Председателя Законодательного Собрания, заместителя Председателя Законодательного Собрания.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения с уведомлением об этом гражданина.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

15. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то гражданину не позднее десятидневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания гражданина о его неполучении.

Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются к поступившему обращению в письменной форме.

16. В случае поступления в Законодательное Собрание письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Законодательного Собрания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней (либо пяти дней в отношении письменных обращений ветеранов боевых действий, участников специальной военной операции и членов их семей) со дня регистрации обращения ответственным работником Общественной приемной сообщается электронный адрес официального сайта Законодательного Собрания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

17. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном 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 (либо пяти дней в отношении письменных обращений ветеранов боевых действий, участников специальной военной операции и членов их семей) со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению; в случае возврата обращения гражданину разъясняется его право на повторное обращение по данному вопросу;

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 (либо пяти дней в отношении письменных обращений ветеранов боевых действий, участников специальной военной операции и членов их семей) 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 в течение семи дней (либо пяти дней в отношении письменных обращений ветеранов боевых действий, участников специальной военной операции и членов их семей) со дня регистрации обращения о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) принимается начальником Общественной приемной на основании письменной информации ответственного работника Общественной приемной.

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 соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

18. По обращениям, в которых отсутствуют сведения, достаточные для рассмотрения обращения, в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

При последующем поступлении обращения в Законодательное Собрание после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящей Инструкцией.

19. Обращение на имя депутата Законодательного Собрания, поступившее в Законодательное Собрание в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, в течение семи дней со дня регистрации направляется депутату Законодательного Собрания в письменной форме и в форме электронного документа по электронной почте с уведомлением

гражданина, направившего такое обращение.

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

20. Письменные обращения, поступившие в Законодательное Собрание в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и относящиеся к компетенции Законодательного Собрания, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений ветеранов боевых действий, участников специальной военной операции и членов их семей, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

21. Председатель Законодательного Собрания, заместители Председателя Законодательного Собрания, председатели, заместители председателей комитетов, комиссий Законодательного Собрания в пределах своей компетенции:

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

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

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

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 17 настоящей Инструкции.

21.1. Если рассмотрение письменного обращения поручено нескольким лицам, исполнитель, указанный первым, координирует работу всех исполнителей.

22. 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 Председатель Законодательного Собрания, заместители Председателя Законодательного Собрания либо уполномоченное на то лицо 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 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, а также в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, иную организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

23. Ответ на письменное обращение подписывается Председателем Законодательного Собрания, заместителем Председателя Законодательного Собрания, председателями, заместителями председателей комитетов, комиссий

Законодательного Собрания либо уполномоченными на то лицами.

24. Проект ответа на обращение за подписью Председателя Законодательного Собрания представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись Председателю Законодательного Собрания не позднее чем за два рабочих дня до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

Проект ответа на обращение за подписью Председателя Законодательного Собрания, подготовленный комитетом, комиссией, структурным подразделением аппарата Законодательного Собрания, визируется исполнителем, соответствующими председателями (заместителями председателя) комитетов, комиссий, руководителями структурных подразделений аппарата Законодательного Собрания, а также помощником Председателя Законодательного Собрания.

Проект ответа на обращение за подписью Председателя Законодательного Собрания, подготовленный Общественной приемной, визируется исполнителем, начальником Общественной приемной.

Визы проставляются на экземпляре письма, который остается в деле, на лицевой стороне в нижней части последнего листа. При визировании допускается расшифровку подписи производить вручную.

Ответы на обращения граждан, подписанные Председателем Законодательного Собрания, заместителями Председателя Законодательного Собрания, председателями, заместителями председателей комитетов, комиссий Законодательного Собрания либо уполномоченными на то лицами, передаются на регистрацию в Общественную приемную в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Законодательном Собрании Новосибирской области.

25. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Законодательное Собрание в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающему идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Законодательное Собрания в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Законодательное Собрание обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 7 настоящей Инструкции на официальном сайте Законодательного Собрания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомление гражданину о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале с адресов электронной почты Общественной приемной.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

26. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в Законодательное Собрание, осуществляется Общественной приемной в пределах своей компетенции.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших депутатам Законодательного Собрания, осуществляют депутаты Законодательного Собрания.

27. Решение о постановке письменного обращения, поступившего в Законодательное Собрание, на контроль принимают Председатель Законодательного Собрания, заместитель Председателя Законодательного Собрания и начальник Общественной приемной в пределах своей компетенции.

Отметка о контроле проставляется в СЭД «ДЕЛО», в регистрационной карточке документа, поставленного на контроль, буквой «К» с указанием срока исполнения документа.

28. Решение о снятии письменного обращения с контроля принимают Председатель Законодательного Собрания, заместители Председателя Законодательного Собрания и начальник Общественной приемной в пределах своей компетенции.

Письменное обращение снимается с контроля, если подготовлено письмо-ответ на письменное обращение в соответствии с резолюцией..

После выполнения поручения, указанного в резолюции, исполнитель оформляет в СЭД «ДЕЛО» отчет об исполнении письменного обращения.

Рассмотрение письменного обращения, предполагающего ответ гражданину за подписью Председателя Законодательного Собрания, заместителя Председателя Законодательного Собрания, председателя, заместителя председателя комитета, комиссии, при необходимости продлевается на основании докладной записки на имя Председателя Законодательного Собрания, заместителя Председателя Законодательного Собрания, председателя, заместителя председателя комитета, комиссии, с направлением уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения за подписью Председателя Законодательного Собрания, заместителя Председателя Законодательного Собрания, председателя, заместителя председателя комитета, комиссии соответственно.

Письменное обращение с резолюцией Председателя Законодательного Собрания, не предполагающее ответ гражданину за подписью Председателя Законодательного Собрания, снимается с контроля начальником Общественной приемной на основании письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы.

28.1. Председатель Законодательного Собрания, заместители Председателя Законодательного Собрания, председатели, заместители председателей комитетов, комиссий Законодательного Собрания обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

28.2. Все исполнители в равной степени несут ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения гражданина

и представление необходимых материалов исполнителю, указанному в резолюции первым, в установленные сроки.

Ответственность за нарушение порядка и срока рассмотрения обращения гражданина несет исполнитель, указанный в резолюции первым.

По фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в Законодательное Собрание, могут проводится служебные проверки в целях установления причин допущенных нарушений и устранения условий, способствующих их возникновению.

V. Формирование архива письменных обращений

29. В Общественной приемной ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭД «ДЕЛО» – электронные образы всех письменных обращений, поступивших в Законодательное Собрание, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов обращений в письменной форме, документов и материалов, приложенных к обращению, подготовленных на них ответов.

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

Дело состоит из:

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

сопроводительного письма;

копии уведомления гражданину о переадресации его обращения (при наличии);

докладной записки на имя Председателя Законодательного Собрания о продлении срока рассмотрения обращения;

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

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

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

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭД «ДЕЛО» и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

30. Личный прием граждан в Законодательном Собрании организуется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, Внутренним распорядком деятельности Законодательного Собрания Новосибирской области, утвержденным постановлением Законодательного Собрания Новосибирской области от 27 января 2011 года № 11, распоряжением Председателя Законодательного Собрания

Новосибирской области от 9 ноября 2015 года № 306-р «Об организации личных приемов граждан в Законодательном Собрании Новосибирской области», графиком времени приема граждан, утвержденным Председателем Законодательного Собрания, настоящей Инструкцией и проводится Председателем Законодательного Собрания, заместителями Председателя Законодательного Собрания, председателями комитетов, комиссий Законодательного Собрания, заместителями председателей комитетов, комиссий Законодательного Собрания, депутатами Законодательного Собрания, осуществляющими депутатскую деятельность в Законодательном Собрании на профессиональной основе.

Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте Законодательного Собрания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в здании Законодательного Собрания.

31. Письменные обращения граждан о личном приеме представляются Председателю Законодательного Собрания, заместителям Председателя Законодательного Собрания для принятия решения о личном приеме. Дата и время личного приема граждан определяются Председателем Законодательного Собрания, заместителями Председателя Законодательного Собрания.

Решение о записи граждан на личный прием к Председателю Законодательного Собрания принимает Председатель Законодательного Собрания на основании письменных обращений граждан о личном приеме, которые подлежат регистрации в СЭД «ДЕЛО» в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

32. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в Законодательном Собрании работниками Общественной приемной осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

При обращении гражданина в Законодательное Собрание с целью записи на личный прием работники Общественной приемной разъясняют порядок записи на личный прием, с предложением изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа через официальный сайт Законодательного Собрания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или через Единый портал, обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

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

33. О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема не позднее чем за четыре дня до даты проведения личного приема работниками Общественной приемной сообщается:

гражданину – по номеру телефона, указанному гражданином (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона гражданина), о чем делается отметка в регистрационной карточке в СЭД «ДЕЛО»;

рабочим органам Законодательного Собрания, принимающим участие в личном приеме, и заинтересованным структурным подразделениям аппарата Законодательного Собрания – лично руководителям указанных рабочих органов и структурных подразделений.

34. Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭД «ДЕЛО» с заполнением карточки личного приема.

До проведения личного приема работники Общественной приемной знакомятся с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении (при наличии), которые приобщаются к материалам для дальнейшего информирования Председателя Законодательного Собрания, заместителей Председателя Законодательного Собрания, а также рабочих органов Законодательного Собрания и структурных подразделений аппарата Законодательного Собрания, принимающих участие в личном приеме.

35. 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 Общественной приемной, в регистрационной карточке в СЭД «ДЕЛО» проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляется к регистрационной карточке в СЭД «ДЕЛО».

Непосредственно перед личным приемом граждан работниками Общественной приемной проводится необходимая подготовка:

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

2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием, при этом в карточку личного приема вносятся:

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

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

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, в том числе о ведении видео- и (или) аудиопротоколирования личного приема (при наличии).

36. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

37. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема. В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их обращения.

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

1) представляется гражданину;

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

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

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

39. 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 гражданина 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 порядке и сроках, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.

Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

40. Председатель Законодательного Собрания, заместители Председателя Законодательного Собрания, председатели, заместители председателей комитетов, комиссий Законодательного Собрания принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

40.1. 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 СЭД «ДЕЛО».

VII. Прием граждан работниками Общественной приемной

41. Прием граждан работниками Общественной приемной осуществляется в специальном оборудованном помещении Общественной приемной (кабинет № 101) (далее – помещение), расположенном на первом этаже здания Законодательного Собрания, по адресу: г. Новосибирск, ул. Кирова, д. 3, в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 13-00 до 13-48), выходные дни – суббота, воскресенье.

Информация о режиме работы Общественной приемной размещается:

на официальном сайте Законодательного Собрания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

на информационных стендах в холле на первом этаже здания Законодательного Собрания.

Помещение Общественной приемной должно соответствовать требованиям доступности для граждан с ограниченными возможностями здоровья, обеспечения общественной и пожарной безопасности, недопущения разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях граждан, а также отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Помещения Общественной приемной, в которых осуществляется прием граждан и проводится личный прием граждан, не являются местом, открытым для свободного и бесконтрольного посещения, оборудуются средствами видео- и (или) аудиопротоколирования приемов. В помещениях, где осуществляется видео- и (или) аудиопротоколирование, размещаются таблички с уведомлением о ведении видео- и аудиозаписи. Использование гражданами средств фото- и видеофиксации в ходе проведения приемов не предусмотрено.

В помещении Общественной приемной оборудуются:

1) рабочие места работников Общественной приемной, ведущих прием граждан;

2) место для оформления гражданами обращений в письменной форме;

3) место для приема обращений в письменной форме;

4) место для граждан, ожидающих прием работниками Общественной приемной (количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения граждан в помещении Общественной приемной);

5) место для информирования граждан.

Помещение Общественной приемной оснащается столами, стульями, канцелярскими принадлежностями, средствами связи (телефоном), кулером с питьевой водой.

42. Для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности Законодательного Собрания, в том числе о порядке работы структурных подразделений аппарата Законодательного Собрания, порядке приема граждан, условиях и порядке получения информации, в холле на первом этаже здания Законодательного Собрания размещаются:

1) информационные стенды;

2) информационный киоск для обеспечения доступа к информации о деятельности Законодательного Собрания в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ.

43. В ходе приема граждан, а также при обращении граждан по телефону работники Общественной приемной консультируют обратившихся граждан:

1) о полномочиях Председателя Законодательного Собрания, заместителей Председателя Законодательного Собрания, председателей, заместителей председателей комитетов, комиссий Законодательного Собрания;

2) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений;

3) о порядке, месте и времени проведения личного приема граждан в единый день приема;

4) о ходе рассмотрения обращения (дате регистрации, регистрационном номере, о направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

5) о порядке обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, а также с использованием телефонной связи.

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

При невозможности работником Общественной приемной самостоятельно ответить на поставленные вопросы гражданину сообщается номер справочных телефонов, по которому ему следует обратиться в соответствии с компетенцией.

45. Работники Общественной приемной принимают от граждан обращения в письменной форме, при этом проверяют оформление обращения в соответствии с требованиями статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ к письменным обращениям, знакомятся с содержанием обращения, при этом гражданину оказывается содействие в правильном указании наименования должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях), при необходимости гражданину предлагается устранить выявленные замечания по обращению.

Работник Общественной приемной на втором экземпляре обращения или ксерокопии обращения проставляет штамп о принятии обращения, указывает дату принятия обращения.

46. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник Общественной приемной вызывает сотрудников службы безопасности здания, полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

VIII. О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций

47. В рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» информацию о результатах рассмотрения обращений Законодательное Собрание ежемесячно размещает на информационном портале Сетевого справочного телефонного узла Президента Российской Федерации (ССТУ.РФ).

IX. Порядок обжалования решений или действий (бездействия) должностных лиц Законодательного Собрания

48. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.