

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И ИННОВАЦИОННОЙ
ПОЛИТИКИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ
от 12 августа 2013 г. N 1889**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Список изменяющих документов

(в ред. приказов Минобрнауки Новосибирской области
от 07.10.2013 N 2306, от 16.12.2013 N 2853, от 06.02.2015 N 250,
от 05.11.2015 N 3330, от 11.12.2015 N 3762, от 12.05.2016 N 1297,
от 28.12.2017 N 3268,
приказов Минобрнауки Новосибирской области
от 16.04.2018 N 924, от 06.06.2018 N 1425, от 10.07.2019 N 1602,
от 30.04.2021 N 1157, от 13.01.2022 N 35, от 11.03.2022 N 413,
от 10.08.2022 N 1583, от 07.11.2023 N 2410)

В целях реализации Федерального [закона](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии с [постановлением](#) Правительства Новосибирской области от 12.08.2015 N 299-п "Об утверждении Положения о министерстве образования Новосибирской области", [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 N 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан" приказываю:

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 12.05.2016 N 1297, приказов Минобрнауки Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 10.07.2019 N 1602)

1. Утвердить прилагаемую [инструкцию](#) о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция).

2. Структурным подразделениям министерства образования Новосибирской области руководствоваться положениями настоящей Инструкции.

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

3. Признать утратившими силу приказы министерства образования Новосибирской области от 28.07.2010 N 1237/1 "Об организации работы с обращениями граждан в министерстве образования Новосибирской области", от 13.02.2013 N 347 "О внесении изменений в Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан в министерстве образования Новосибирской области".

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр
В.А.НИКОНОВ

Утверждена
приказом
министерства образования, науки
и инновационной политики
Новосибирской области
от 12.08.2013 N 1889

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Список изменяющих документов
(в ред. приказов Минобрнауки Новосибирской области
от 07.10.2013 N 2306, от 16.12.2013 N 2853, от 06.02.2015 N 250,
от 05.11.2015 N 3330, от 11.12.2015 N 3762, от 12.05.2016 N 1297,
от 28.12.2017 N 3268,
приказов Минобразования Новосибирской области
от 16.04.2018 N 924, от 06.06.2018 N 1425, от 10.07.2019 N 1602,
от 30.04.2021 N 1157, от 13.01.2022 N 35, от 11.03.2022 N 413,
от 10.08.2022 N 1583, от 07.11.2023 N 2410)

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан устанавливает требования к организации:

1) работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в министерство образования Новосибирской области (далее - Минобразования Новосибирской области), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения); (пп. 1 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

2) личного приема граждан министром образования Новосибирской области (далее - министром) и заместителями министра. (в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 06.06.2018 N 1425)

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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным [законом](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, решениями и поручениями Губернатора Новосибирской области, Инструкцией по документационному обеспечению Минобразования Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией. (в ред. приказов Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 10.07.2019 N 1602)

3. Граждане имеют право обращаться в Минобразования Новосибирской области: (в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области
от 07.11.2023 N 2410)

4. Обращения граждан, поступившие в Минобразования Новосибирской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения граждан могут быть направлены:

- 1) в письменной форме:

по почтовому адресу: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630007;

- 2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта министерства: minobr@nso.ru;

на адрес электронной почты Минобразования Новосибирской области: minobr@nso.ru;

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

(п. 4 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью министра, заместителей министра или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Министр несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Работу с обращениями граждан, поступившими в Минобразования Новосибирской области, организует организационно-правовое управление.

(в ред. приказов Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 07.11.2023 N 2410)

Прием, регистрацию и учет поступивших в Минобразования Новосибирской области обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет организационно-правовое управление.

(абзац введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

7. При получении обращений граждан проверяются установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

8. В обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке:
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

- 1) указывает:

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

соответствующего лица;

б) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

в) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.10.2013 N 2306)

2) 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.

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

Если к обращению в письменной форме 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 в письменной форме, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему обращению в письменной форме.

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

9. В обращении, поступившем в Минобразования Новосибирской области в форме электронного документа, в том числе с использованием единого портала, гражданин в обязательном порядке:

(в ред. приказов Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 07.11.2023 N 2410)

1) указывает:

а) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

б) адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 28.12.2017 N 3268, [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

в) утратил силу. - [Приказ](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924;

2) излагает суть предложения, заявления или жалобы.

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

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 28.12.2017 N 3268)

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты либо адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, указанному в обращении, поступившем в Минобразования Новосибирской области или министру в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Минобразования Новосибирской области или министру в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Минобразования Новосибирской области или министру обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение,

вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований **части 2 статьи 6** Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Минобразования Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.minobr.nso.ru).

(абзац введен [приказом](#) Минобрнауки Новосибирской области от 28.12.2017 N 3268; в ред. приказов Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 07.11.2023 N 2410)

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

(абзац введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602; в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

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

(абзац введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

9.1 Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в Минобразования Новосибирской области в письменной форме или в форме электронных документов, в том числе с использованием единого портала, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте Минобразования Новосибирской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" без содержания персональных данных заявителей и детей.

(п. 9.1 введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 06.06.2018 N 1425; в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

10. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

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.

(абзац введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Минобразования Новосибирской области, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

11. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра. Рассмотрение жалоб с выездом на место оформляется приказом.

12. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

13. 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;
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

2) текст обращения в письменной форме 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;
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

3) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

4) текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
(пп. 4 введен [приказом](#) Минобрнауки Новосибирской области от 28.12.2017 N 3268; в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

14. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, Минобразования Новосибирской области вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
(в ред. приказов Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 07.11.2023 N 2410)

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

16. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (более двух раз) давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

16.1. В случае поступления в Минобразования Новосибирской области или министру обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.minobr.nso.ru), гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес

официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(п. 16.1 введен [приказом](#) Минобрнауки Новосибирской области от 28.12.2017 N 3268; в ред. приказов Минобрнауки Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 07.11.2023 N 2410)

17. 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 Минобрнауки Новосибирской области или соответствующему должностному лицу.

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

18. Утратил силу. - [Приказ](#) Минобрнауки Новосибирской области от 16.12.2013 N 2853.

19. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов в сфере деятельности Минобрнауки Новосибирской области, осуществляется соответствующим структурным подразделением, разработавшим правовой акт.

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.10.2013 N 2306, приказов Минобрнауки Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 07.11.2023 N 2410)

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

III. Регистрация обращений граждан

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

21. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Минобрнауки Новосибирской области. Регистрация производится в разделе "Обращения граждан" системы электронного делопроизводства и документооборота (далее - СЭДД).

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 28.12.2017 N 3268, приказов Минобрнауки Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 07.11.2023 N 2410)

22. Утратил силу. - [Приказ](#) Минобрнауки Новосибирской области от 16.04.2018 N 924.

23. Абзацы первый - второй утратили силу. - [Приказ](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.10.2013 N 2306.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

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

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 28.12.2017 N 3268)

1) дата регистрации обращения;

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

2) неоднократность обращения;

(пп. 2 в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.10.2013 N 2306)

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

4) утратил силу. - [Приказ](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.10.2013 N 2306;

- 5) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 6) тема обращения;
- 7) утратил силу. - [Приказ](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.10.2013 N 2306;
- 8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

25. Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, регистрируется так же, как и письменное обращение. Тексты всех поступивших обращений сканируются и их электронные образцы прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 28.12.2017 N 3268, приказов Минобрнауки Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602, от 07.11.2023 N 2410)

26. На первой странице обращения гражданина (письменного и электронного, в том числе поступившего с использованием Единого портала) в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

27. Если обращение гражданина поступило в адрес Минобрнауки Новосибирской области из федеральных министерств и ведомств, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов, депутатов всех уровней, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган либо депутат соответствующего уровня.

(в ред. приказов Минобрнауки Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 07.11.2023 N 2410)

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 Минобрнауки 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 обращений в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

(п. 27.1 введен [приказом](#) Минобрнауки Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

28. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минобрнауки Новосибирской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

(в ред. приказов Минобрнауки Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 07.11.2023 N 2410)

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.

(абзац введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

28.1. 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 обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(п. 28.1 введен [приказом](#) Минобрнауки Новосибирской области от 06.02.2015 N 250; в ред. приказов Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602, от 07.11.2023 N 2410)

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

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

29. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления Новосибирской области, организации Новосибирской области, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

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

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

30. Обращения граждан, поступившие в Минобразования Новосибирской области, согласно Федеральному [закону](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

(в ред. приказов Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 07.11.2023 N 2410)

Обращения граждан, направленные средствами массовой информации, рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией в сроки, установленные [Законом](#) РФ от 27.12.1991 N 2124-1 "О средствах массовой информации".

(абзац введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 13.01.2022 N 35)

31. Министр либо должностное лицо, исполняющее его обязанности:

1) определяет должностных лиц - руководителей структурных подразделений Минобразования Новосибирской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

3) 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;

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

5) дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 13](#) Инструкции.

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

(п. 31 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

32. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

33. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими обращениями, копии ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в Минобразования Новосибирской области, если указанные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

(в ред. приказов Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 [N 924](#), от 07.11.2023 [N 2410](#))

33.1. 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.

(п. 33.1 введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

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

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.10.2013 N 2306)

В случае если 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.

(абзац введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602; в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

Продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным.

(абзац введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602; в ред.

[приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

35. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает министр или заместитель министра.

36. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют министр и заместители министра. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

37. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 28.12.2017 N 3268, [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

37.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты либо адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, 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.

(п. 37.1 введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602; в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

38. Утратил силу. - [Приказ](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.10.2013 N 2306.

39. Рассмотрение обращений и запросов сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным [законом](#) от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области", [Регламентом](#) Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 N 1-п "О Регламенте Правительства Новосибирской области".

(п. 39 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 30.04.2021 N 1157)

40. Утратил силу. - [Приказ](#) Минобрнауки Новосибирской области от 07.10.2013 N 2306.

V. Формирование дел с обращениями граждан

41. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля отделом организации управления и кадровой работы Минобразования Новосибирской области формируются в дело.

(п. 41 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 07.11.2023 N 2410)

42. Дело включает "Бланк РКК" (выведенный на бумажный носитель из базы входящих документов Минобразования Новосибирской области СЭДД), а также:

(в ред. приказов Минобрнауки Новосибирской области от 07.10.2013 N 2306, от 28.12.2017 N 3268, [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

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

(в ред. приказов Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602, от 07.11.2023 N 2410)

2) копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);
(пп. 2 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

3) копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);
(пп. 3 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

4) второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;
(пп. 4 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

5) отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.
(пп. 5 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

43. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в Минобразования Новосибирской области в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

VI. Личный прием граждан

44. Личный прием граждан в Минобразования Новосибирской области организуется в соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ, [постановлением](#) Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 N 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.
(п. 44 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

45. Личный прием граждан проводит министр, а также заместители министра (далее - должностные лица министерства).

46. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в Минобразования Новосибирской области осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.
(п. 46 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

47. Исключен. - [Приказ](#) Минобрнауки Новосибирской области от 05.11.2015 N 3330.

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

49. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой должностных лиц министерства работники Минобразования Новосибирской области, ответственные за подготовку и проведение личного приема, информируют об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема гражданам лицам, не имеющим на то полномочий.
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

50. Должностные лица министерства при необходимости проводят выездные приемы граждан в районах и городах области, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

51. В день проведения личного приема граждан работники Минобразования Новосибирской области, ответственные за подготовку и проведение личного приема, заполняют карточки личного приема граждан и заносят регистрационные данные в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан сразу после проведения личного приема.

(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области от 28.12.2017 N 3268, приказов Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924, от 10.07.2019 N 1602)

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.

(п. 52 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

53. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих 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;

(пп. 2 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Работник Минобразования Новосибирской области, ответственный за подготовку и проведение личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о

компетенции должностных лиц министерства в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от областного центра, дату и время обращения.
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

53.1. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.
(пп. 53.1 введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

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 аудиопотоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видеопотоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видеопотоколирования 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.
(пп. 53.2 введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

54. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина 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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

55. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минобразования Новосибирской области или должностных лиц министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

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

57. Должностные лица министерства, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

57.1. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Российской 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.

Инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, пользуются правом на личный прием во внеочередном порядке.

В соответствии с [Законом](#) Новосибирской области от 25.12.2006 N 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 должностным лицам министерства.

(п. 57.1 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 11.03.2022 N 413)

57.2. В соответствии с [Законом](#) Новосибирской области от 06.07.2018 N 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.

(п. 57.2 введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

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.

(п. 57.3 введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

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 заявителем о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

(п. 57.4 введен [приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

**VII. Организация работы с обращениями граждан,
поступившими по справочному телефону
Минобразования Новосибирской области**
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области
от 10.07.2019 N 1602)

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 N 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

60.4. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в случаях, установленных [статьей 20](#) Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ.

60.5. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений,

поступивших в Минобразования Новосибирской области, осуществляет руководитель государственного органа.

**VIII. Анализ обращений граждан, а также результатов
рассмотрения обращений и принятых по ним мер**
(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области
от 10.07.2019 N 1602)

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 N 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.

(п. 61 в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 10.07.2019 N 1602)

[Приказом](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924 в наименование разд. IX внесены изменения, в соответствии с которыми слово "Минобрнауки" заменено словом "Минобразования".

**IX. Обжалование решений или действий
(бездействия) должностных лиц**
(в ред. [приказа](#) Минобрнауки Новосибирской области
от 07.10.2013 N 2306)

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

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

63. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица Минобразования Новосибирской области в связи с рассмотрением обращения - к Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области, заместителям Губернатора Новосибирской области, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности в соответствии с их полномочиями.

(в ред. [приказа](#) Минобразования Новосибирской области от 16.04.2018 N 924)

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

Карточка личного приема граждан
N _____ дата приема "___" _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Место жительства, индекс п/о _____

Содержание заявления _____

Фамилия ведущего прием _____

Результат рассмотрения заявления _____

(оборотная сторона карточки)

Дата	Отметки о повторных заявлениях

Статистическая информация по обращениям граждан
в Минобрнауки Новосибирской области
за _____ 20__ года

Утратила силу. - [Приказ](#) Минобразования Новосибирской области от 10.08.2022 N 1583.
