



**МИНИСТЕРСТВО
СТРОИТЕЛЬСТВА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

07.02.2025

№ 6-НПА

**О внесении изменений в приказ министерства строительства
Новосибирской области от 26.01.2018 № 25**

П р и к а з ы в а ю:

Внести в приказ министерства строительства Новосибирской области от 26.01.2018 № 25 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства Новосибирской области» следующие изменения:

в Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве строительства Новосибирской области:

1. Пункт 48 изложить в следующей редакции:

«48. Министр либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, заместители министра ведут личный прием граждан в единый день личного приема в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах), обеспечивающих доступность заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Информация для граждан о времени, месте и порядке личного приема размещается на официальном сайте министерства.».

2. Дополнить пунктом 48.1 следующего содержания:

«48.1 В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в министерстве осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительную запись на личный прием к министру либо должностному лицу, временно исполняющему его обязанности, заместителям министра осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан 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.

Данные обращения подлежат записи в Журнале записи на личный прием.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса.

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

О назначенных дате и времени, а также о месте проведения личного приема гражданину сообщается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии) либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя).».

3. Пункт 50 изложить в следующей редакции:

«50. При необходимости министр проводит выездные приемы граждан в муниципальных районах, муниципальных округах и городских округах Новосибирской области.».

4. Дополнить пунктом 50.1 следующего содержания:

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

5. Пункт 51 изложить в следующей редакции:

«51. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;
- 2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема 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 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) аудиопотоколирования личного приема (при наличии).

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, консультирует граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции министра, заместителей министра по решению содержащихся в обращении

вопросов, сообщает дату и время личного приема.».

6. Дополнить пунктом 51.1 следующего содержания:

«51.1. Правом на первоочередной личный прием обладают:

а) 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);

б) инвалиды I и II групп, их законные представители;

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

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

Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты министром либо должностным лицом, временно исполняющим его обязанности, заместителями министра в день личного приема.

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

7. Пункты 53-54 изложить в следующей редакции:

«53. Министр либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, заместители министра, ведущие личный прием:

1) представляются заявителю;

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

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

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

54. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется» и проставляется подпись должностного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.».

8. Пункты 56-57 изложить в следующей редакции:

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

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

Министр либо должностное лицо, временно исполняющее его обязанности, заместители министра принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

57. После завершения личного приема специалист, ответственный за работу с обращениями граждан регистрирует обращение личного приема в СЭДД.

Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина.

В министерстве ведется архив карточек личного приема граждан. Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения.».

Министр

Д.Н. Богомолов