



## КОНТРОЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

31.03.2025

№ 77-НПА

г. Новосибирск

#### **О внесении изменений в приказ контрольного управления Новосибирской области от 02.08.2019 № 260 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в контрольном управлении Новосибирской области»**

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести в приказ контрольного управления Новосибирской области от 02.08.2019 № 260 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в контрольном управлении Новосибирской области» следующие изменения:

в Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в контрольном управлении Новосибирской области:

1) пункты 1, 2 изложить в следующей редакции:

«1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями или жалобами граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в контрольное управление Новосибирской области (далее – управление), в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (далее – письменные обращения), а также устными обращениями граждан, проведению личного приема граждан начальником управления, и определяет порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную службу управления.

2. Работу по рассмотрению устных и письменных обращений граждан, запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную службу управления, и проведению личного приема граждан организует отдел

организационно-правовой и кадровой работы управления в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» (далее – постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516), Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134, Инструкцией по делопроизводству в контрольном управлении Новосибирской области, а также настоящей Инструкцией.»;

2) в пункте 5:

а) в абзаце втором слово «Обращения» заменить словами «Письменные обращения»;

б) абзацы шестой, седьмой изложить в следующей редакции:

«через унифицированную форму официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.uk.nso.ru](http://www.uk.nso.ru);

через Единый портал: <https://esia.gosuslugi.ru>.»;

в) абзац восьмой признать утратившим силу;

3) в пункте 7:

а) абзац второй после слов «Едином портале,» дополнить словами «обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию граждан,»;

б) абзац четвертый признать утратившим силу;

4) пункт 8 дополнить абзацем следующего содержания:

«Информация о персональных данных гражданина, сведения, содержащиеся в письменном обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований российского законодательства.»;

5) в пункте 31:

а) абзац первый изложить в следующей редакции:

«Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа, или 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 управление в письменной форме.»;

б) абзац четвертый изложить в следующей редакции:

«Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа, в том числе через Единый портал, отправляются по адресу электронной почты, указанному в обращении с адреса электронной почты uk@nso.ru либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале с адреса (уникального идентификатора) управления на Едином портале.»;

б) пункт 40 признать утратившим силу;

7) в пункте 41:

а) в абзаце третьем слова «или по справочному телефону» исключить;

б) абзац пятый изложить в следующей редакции:

«Поступившие устные и письменные обращения гражданина о записи на личный прием подлежат регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.»;

в) в абзаце шестом после слова «письменно» дополнить словами «по почтовому адресу, указанному в обращении, направленном в письменной форме, или по электронной почте либо адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, при подаче обращения в форме электронного документа.»;

8) абзац третий пункта 43 признать утратившим силу.

9) дополнить пунктом 43.1 следующего содержания:

«43.1. Правом на внеочередной прием обладают инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей.»;

10) пункты 44, 45 после слова «первоочередной» дополнить словом «, внеочередной»;

11) в абзаце третьем пункта 52 слова «форме смс-сообщения» заменить словами «справочную телефонную службу управления (далее – запросы)»;

12) в абзаце десятом пункта 53 слова «или сообщения» исключить.

13) абзац первый пункта 58 изложить в следующей редакции:

«58. На запросы предоставляется следующая справочная информация:»;

14) в пункте 59:

а) в абзаце первом слово «смс-сообщения» заменить словом «электронного сообщения»;

б) в абзаце третьем слово «смс-сообщении» заменить словами «электронном сообщении»;

в) абзацы четвертый, пятый изложить в следующей редакции:

«в случае если запрос содержит вопросы, не относящие к справочной информации, указанной в пункте 58 Инструкции, и не входящие в компетенцию управления, связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином и предлагает изложить суть запроса в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа с использованием Единого портала либо официального государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина и направить данное обращение в администрацию, исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых

входит решение поставленных в запросе вопросов, либо записаться к ним на личный прием в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

в случае если запрос содержит вопросы, входящие в компетенцию управления, но не относящие к справочной информации, указанной в пункте 58 Инструкции, связывается по определенному номеру телефона с гражданином и предлагает изложить суть запроса в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа с использованием Единого портала либо официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, либо записаться на личный прием к начальнику управления в соответствии с настоящей инструкцией.»;

15) в пункте 60 слова «устные запросы, смс-сообщения» заменить словом «запросы»;

16) в пункте 61 слова «устных запросов, смс-сообщений» заменить словом «запросов».

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник управления

С.Л. Шарпф

