



**ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВА
И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

02 ОКТ 2023

г. Новосибирск

№ 3085-117А

О внесении изменений в приказ департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 22.06.2018 № 2553

Руководствуясь п. 1 ст. 4, ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», **п р и к а з ы в а ю:**

Внести в приказ департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 22.06.2018 № 2553 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области» следующие изменения:

в Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области:

1. В пункте 1:

- 1) слова «личного приема граждан и» исключить;
- 2) после слов «электронного документа,» дополнить словами «в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал),».

2. В пункте 2 после слов «Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»» дополнить словами «(далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)».

3. Пункт 7 изложить в следующей редакции:

«7. Граждане имеют право обращаться в департамент:

- 1) в письменной форме;
- 2) в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону);
- 5) в форме смс-сообщения.».

4. Пункт 8 изложить в следующей редакции:

«8. Почтовый адрес для обращений граждан в письменной форме:

Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630007.

Обращения граждан в форме электронного документа могут быть направлены:

через унифицированную форму обратной связи «Обращение» официального сайта департамента: <http://dizo.nso.ru>;

с использованием Единого портала <https://esia.gosuslugi.ru>.

Телефон: (8383) 238-60-02, факс: (8383) 223-39-08.».

5. В пункте 11:

1) абзац первый после слов «электронного документа,» дополнить словами «в том числе с использованием Единого портала,»;

2) подпункт 2 пункта 11 изложить в следующей редакции:

«2) адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.».

6. В пункте 19 абзацы второй и третий исключить.

7. В подпункте 3 пункта 20 слова «или адрес электронной почты» заменить словами «, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале».

8. Первое предложение абзаца первого пункта 34 изложить в следующей редакции:

«Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в департамент в письменной форме.».

9. В подпункте 1 пункта 35 слова «письменном обращении» заменить словами «обращении в письменной форме».

10. В пункте 51 слова «от 02.05.2006 № 59-ФЗ» исключить.

11. Пункт 58 изложить в следующей редакции:

«58. Личный прием граждан проводят руководитель департамента и уполномоченные приказом руководителя департамента лица.».

12. Абзац третий пункта 69 исключить.

13. Пункт 70 изложить в следующей редакции:

«70. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан» и настоящей Инструкцией.».

14. Раздел VII изложить в следующей редакции:

**«VII. Организация работы с обращениями граждан,
поступившими на справочные телефоны для приема сообщений
в устной форме и в форме электронных сообщений**

73. Справочный телефон для приема сообщений в устной форме и в форме электронных сообщений (8383) 238-60-02 работает в департаменте в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00) с перерывом на обед с 12-30 до 13-18.

Телефон для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений 8-960-799-46-34 работает 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.

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 департамента.

Поступившие по справочным телефонам департамента запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат делению на:

- 1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);
- 2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее - аудиосообщения);
- 3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

74. Гражданин, обратившийся по справочным телефонам, указывает: номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Работники департамента, обеспечивающие деятельность справочных телефонов, вправе:

- 1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;
- 2) уточнить у заявителя: его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); его номер телефона и (или) номер факса; наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

75. Поступившие по справочным телефонам департамента устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления либо на следующий рабочий день, если такие обращения поступили после окончания рабочего времени, в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов и смс-сообщений в выходной или праздничный день.

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.

76. 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 вопросов, содержащихся в устном запросе.

По устным запросам и аудиосообщениям граждан, поступившим на справочный телефон департамента, предоставляется информация:

1) о почтовом адресе и режиме работы департамента;

2) о фамилии, имени и отчестве (последнее – при наличии) должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения письменных обращений граждан в департаменте;

3) о порядке проведения личного приема граждан в департаменте;

4) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений;

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

6) почтовые адреса и справочные телефоны структурных подразделений администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, федеральных органов исполнительной власти в Новосибирской области, иных государственных органов и органов местного самоуправления в Новосибирской области, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;

8) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению и анализу.

76.1. При рассмотрении смс-сообщения работник департамента:

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 областных исполнительных органов государственной власти или органов местного

самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

связывается по определившемуся номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, и направить данное обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

в случае если смс-сообщение является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.».

15. Пункт 81 после слов «электронного документа,» дополнить словами «в том числе с использованием Единого портала,».

Исполняющий обязанности
руководителя департамента



П.Г. Комаров