ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВА

И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 22 июня 2018 г. N 2553

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ

РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ ИМУЩЕСТВА

И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. приказов департамента имущества и земельных отношений  Новосибирской области от 11.11.2019 [N 4571](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=123805&dst=100004), от 25.03.2020 [N 920](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=127373&dst=100004),  от 29.09.2020 [N 2892](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=132905&dst=100004), от 13.05.2021 [N 1591](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=139455&dst=100005), от 01.02.2023 [N 312-НПА](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100005),  от 02.10.2023 [N 3085-НПА](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100005), от 11.10.2024 [N 3242-НПА](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=176685&dst=100005), от 09.01.2025 №1-НПА) |  |

В целях реализации Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии с [постановлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=165754) Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 N 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан" приказываю:

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=127373&dst=100005) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 25.03.2020 N 920)

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#P39) о порядке организации работы с обращениями граждан в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 26.06.2013 N 1539 "Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан";

2) приказ департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 27.04.2015 N 51-л "О внесении изменений в приказ руководителя департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 26.01.2013 N 1539";

3) приказ департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 14.12.2015 N 153-л "О внесении изменений в приказ руководителя департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 26.01.2013 N 1539";

4) приказ департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 12.01.2018 N 51-1 "О внесении изменений в приказ департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 26.06.2013 N 1539".

Временно исполняющий обязанности

руководителя департамента

Р.Г.ШИЛОХВОСТОВ

Утверждена

приказом

департамента имущества и земельных

отношений Новосибирской области

от 22 июня 2018 г. N 2553

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ ИМУЩЕСТВА И ЗЕМЕЛЬНЫХ

ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. приказов департамента имущества и земельных отношений  Новосибирской области от 11.11.2019 [N 4571](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=123805&dst=100005), от 25.03.2020 [N 920](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=127373&dst=100006),  от 29.09.2020 [N 2892](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=132905&dst=100005), от 13.05.2021 [N 1591](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=139455&dst=100006), от 01.02.2023 [N 312-НПА](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100006),  от 02.10.2023 [N 3085-НПА](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100006), от 11.10.2024 [N 3242-НПА](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=176685&dst=100006), от 09.01.2025 №1-НПА) |  |

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в департамент имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее - департамент) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) руководителем департамента.

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100007) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации, Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"), иными федеральными законами, [постановлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=165754) Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 N 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан", иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, Положением о департаменте, Инструкцией по документационному обеспечению департамента, а также настоящей Инструкцией.

(в ред. приказов департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 25.03.2020 [N 920](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=127373&dst=100006), от 02.10.2023 [N 3085-НПА](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100010))

3. Обращения граждан, поступившие в департамент в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью руководителя департамента, заместителей руководителя департамента, начальников отделов департамента, специалистов департамента в пределах их компетенции. Данные лица несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

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

II. Направление, прием и первичная

обработка письменных обращений граждан

6. Гражданин направляет обращение в департамент, если решение поставленных в обращении вопросов входит в компетенцию департамента.

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.

(п. 7 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100011) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

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.

(п. 8 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100018) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

9. В обращении, направляемом в письменной форме, гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100009) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

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

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

11. Обращение, поступившее в департамент в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100026) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

1) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

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.

(пп. 2 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100027) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

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

12. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в департамент, организует отдел организационной и кадровой работы департамента. Прием, учет и первичную обработку поступивших в департамент письменных обращений граждан осуществляют эксперты отдела организационной и кадровой работы департамента.

13. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

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

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

III. Регистрация письменных обращений граждан

16. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в департамент. Регистрация производится в единой системе электронного документооборота и делопроизводства Новосибирской области (далее - СЭДД).

17. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются по общим правилам.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

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

18. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

19. При регистрации в СЭДД заполняется регистрационная карточка.

Абзацы второй - третий исключены. - [Приказ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100029) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА.

20. В регистрационной карточке указывается:

1) дата регистрации обращения;

2) 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;

3) почтовый адрес, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале;

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100030) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

4) содержание обращения.

21. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Новосибирской области, Совета депутатов города Новосибирска, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

22. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

23. После регистрации письменного обращения документ направляется руководителю департамента или заместителю руководителя департамента для определения исполнителя, согласно тематической принадлежности данного обращения.

24. Обращения граждан, поступившие из управления по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее - общественная приемная), не регистрируются в департаменте, а учитываются за уже имеющимися на них регистрационными номерами.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

граждан, организация контроля за их рассмотрением

25. Руководитель департамента (заместитель руководителя департамента) при поступлении к нему по системе СЭДД обращения определяет заместителя руководителя департамента (начальника отдела департамента), ответственного за рассмотрение обращения, путем ввода резолюции в карточке заявителя в СЭДД с указанием следующих реквизитов: автор резолюции, исполнитель, текст резолюции, дата резолюции.

26. Начальник отдела департамента при поступлении к нему по системе СЭДД обращения осуществляет рассмотрение данного обращения и подготовку проекта ответа заявителю либо поручает сотруднику отдела осуществить рассмотрение и подготовку проекта ответа заявителю (далее - ответственный исполнитель) путем ввода резолюции в карточке заявителя в СЭДД с указанием следующих реквизитов: автор резолюции, исполнитель, текст резолюции, дата резолюции.

27. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов департамента, осуществляется соответствующим отделом департамента, разработавшим правовой акт.

28. Письменные обращения, поступившие в департамент и относящиеся к компетенции департамента, согласно Федеральному [закону](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

29. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу руководитель департамента, заместитель руководителя департамента вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

30. Рассмотрение обращений может производиться с выездом на место по отдельному поручению руководителя департамента, заместителя руководителя департамента.

31. Руководитель департамента, заместитель руководителя департамента, начальники отделов, ответственные исполнители в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

32. Проект ответа на обращение готовится ответственным исполнителем, визируется начальником отдела и, в случае подготовки ответа за подписью руководителя департамента, курирующим отдел заместителем руководителя департамента.

33. Ответ на обращение подписывается руководителем департамента или заместителем руководителя департамента.

34. 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. Кроме того, на поступившее в департамент 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 14](#P92) настоящей Инструкции на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (<www.dizo.nso.ru>).

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100031) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

35. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении в письменной форме 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100033) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

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 со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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 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 о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

36. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, департамент вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

38. В случае поступления в департамент письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [пунктом 34](#P127) настоящей Инструкции на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", 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.

39. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель департамента либо уполномоченное им на то должностное 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.

40. 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 департамент или соответствующему должностному лицу.

41. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, предусмотренных [подпунктами 2](#P132) и [3 пункта 35](#P133) настоящей Инструкции.

42. 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 со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

43. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, поступившем из общественной приемной, не входят в компетенцию департамента, то обращение в течение двух дней возвращается в общественную приемную с сопроводительным письмом за подписью руководителя департамента о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

44. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный 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.

45. 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 обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [подпункте 2 пункта 35](#P132) настоящей Инструкции.

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=123805&dst=100005) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 11.11.2019 N 4571)

46. Утратил силу. - [Приказ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=176685&dst=100006) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 11.10.2024 N 3242-НПА.

47. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пунктах 35](#P129) - [39](#P138) настоящей Инструкции, а в случае, предусмотренном [пунктом 38](#P137) настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

48. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает руководитель департамента, заместитель руководителя департамента.

49. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет руководитель департамента, заместитель руководителя департамента. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Губернатора Новосибирской области снимаются с контроля, или продлевается срок их рассмотрения Губернатором Новосибирской области, а также первым заместителем Губернатора Новосибирской области, по согласованию с Губернатором Новосибирской области.

50. Начальники отделов департамента осуществляют контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, находящихся на исполнении в отделе, несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан. Они визируют проекты ответов и передают их на подпись руководителю департамента, заместителю руководителя департамента.

51. 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480751) от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации", Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=174413) Новосибирской области от 25.12.2006 N 81-ОЗ "О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области".

(в ред. приказов департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 13.05.2021 [N 1591](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=139455&dst=100006), от 02.10.2023 [N 3085-НПА](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100034))

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

53. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан в департаменте осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, назначенный приказом руководителя департамента.

V. Формирование дел с обращениями граждан

54. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля (исполнения) подшиваются в дела в соответствии с номенклатурой дел департамента.

55. Дело включает:

1) подлинник письменного обращения или (если оно поступило в департамент в копии) ксерокопию обращения;

2) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

3) запросы департамента в рамках рассмотрения обращения, а также ответы на них (при наличии таких запросов и ответов);

4) копию ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

56. Снятые с контроля (исполненные) обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в департаменте в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

57. Личный прием граждан в департаменте проводится в соответствии с [постановлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=107914) 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 Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области" по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100010) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

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

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100010) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 09.01.2025 N 1-НПА)

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

(п. 58 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100035) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

59. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием, в департаменте осуществляется предварительная запись граждан на личный прием к руководителю департамента.

Предварительная запись граждан на личный прием к руководителю департамента осуществляется назначенным приказом руководителя департамента специалистом департамента, ответственным за организацию личного приема граждан (далее - специалист), 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.

(п. 59 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100012) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

60. Специалист вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада руководителю департамента.

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

61. О дате, времени и месте проведения личного приема руководителем департамента гражданину сообщается специалистом 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 специалиста, 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.

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100017) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

62. Утратил силу. - [Приказ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100018) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА.

63. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100019) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

64. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с временной нетрудоспособностью, отпуском, командировкой руководитель департамента своевременно информирует об этом специалиста, который предупреждает граждан в порядке, установленном [пунктом 61](#P186) настоящей Инструкции. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100020) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

65. Руководитель департамента может проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях Новосибирской области, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

(п. 65 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100021) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

66. В день проведения личного приема граждан руководителем департамента либо должностным лицом, временно исполняющим его обязанности, специалист заполняет карточки личного приема граждан и заносит регистрационные данные в СЭДД.

67. Непосредственно перед личным приемом граждан специалистом 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 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;

3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема.

Специалисты консультируют граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

(п. 67 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100023) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

68. Правом на первоочередной личный прием обладают:

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);

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

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

4) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей;

5) депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области по вопросам депутатской деятельности в соответствии со статьей 18 Закона Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области»;

6) депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления в соответствии с подпунктом 3 пункта 1 статьи 2 Закона Новосибирской области от 06.07.2018 № 275-ОЗ «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования, члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления в Новосибирской области».

При личном приеме граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

(п. 68 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100035) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 09.01.2025 N 1-НПА)

68.1. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты руководителем департамента или уполномоченными приказом руководителя департамента 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.(п. 68.1 введен [приказом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100010) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 09.01.2025 N 1-НПА)

69. 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 либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

Абзац исключен. - [Приказ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100037) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА.

(п. 69 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100037) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

70. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [постановлением](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=165754) Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 N 134 "Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан" и настоящей Инструкцией.

(п. 70 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100038) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

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

72. Руководитель департамента и уполномоченные лица, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

После завершения личного приема специалист регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляет электронные образы карточек личного приема граждан.

Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает руководитель департамента 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. 72 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100041) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

72.1. Личный прием граждан уполномоченными лицами проводится в порядке, предусмотренном настоящим разделом Инструкции.

(п. 72.1 введен [приказом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100045) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 01.02.2023 N 312-НПА)

VII. Организация работы с обращениями граждан, поступившими

на справочные телефоны для приема сообщений в устной

форме и в форме электронных сообщений

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100040) департамента имущества и земельных отношений

Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)

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 Новосибирской области, федеральных органов исполнительной власти в Новосибирской области, иных государственных органов и органов местного самоуправления в Новосибирской области, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов; (пп. 6 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100035) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 09.01.2025 N 1-НПА)

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 определившемуся номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию областных исполнительных органов и 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией.(п. 76.1 в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=159163&dst=100035) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 09.01.2025 N 1-НПА)

VIII. Составление учетно-контрольной и

отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

77. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан обобщается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на основе базы данных СЭДД.

78. Отдел организационной и кадровой работы департамента ежемесячно размещает информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в департамент, на официальном сайте департамента.

IX. Обжалование решений или действий

(бездействия) должностных лиц департамента

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

80. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица департамента в связи с рассмотрением обращения:

заместителя руководителя департамента - к руководителю департамента;

руководителя департамента - к первому заместителю Председателя Правительства Новосибирской области, осуществляющему непосредственную координацию деятельности департамента.

81. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, лично или направить жалобу по почте.

(в ред. [приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW049&n=166028&dst=100082) департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.10.2023 N 3085-НПА)