



**МИНИСТЕРСТВО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 04.06.2021

№ 500

г. Новосибирск

**Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан в
министерстве физической культуры и спорта Новосибирской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Губернатора Новосибирской области 06.05.2019 № 134 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан в министерстве физической культуры и спорта Новосибирской области.

2. Признать утратившим силу приказ министерства физической культуры и спорта Новосибирской области от 05.12.2018 № 1143 «Об утверждении инструкции о порядке работы с обращениями граждан в министерстве физической культуры и спорта Новосибирской области».

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра Курносову М.Н.

Министр

С.А. Ахапов

Утверждена
приказом министерства
физической культуры и спорта
Новосибирской области
от 04.06.2021 № 500

Инструкция о порядке работы с обращениями граждан в министерстве физической культуры и спорта Новосибирской области

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве физической культуры и спорта Новосибирской области (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в министерство физической культуры и спорта Новосибирской области (далее – министерство) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменных обращений) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан в министерстве.

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 № 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», постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», приказом министерства физической культуры и спорта Новосибирской области от 13.08.2019 № 847 «Об утверждении Инструкции по документационному обеспечению министерства физической культуры и спорта Новосибирской области», а также настоящей Инструкцией.

3. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений несут должностные лица министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами.

4. Граждане имеют право обратиться в министерство:

в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

в форме электронного документа;

лично (на личных приемах);

устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

5. Обращения граждан, поступившие в министерство в письменной форме и в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в министерство.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Советская, 33, г. Новосибирск, 630099. Телефон: 238-77-47. Факс: (383) 222-77-46.

Для направления обращения в форме электронного документа необходимо заполнить форму обратной связи на сайте министерства <https://sport.nso.ru/priem/set-appeal>.

6. Прием, учет и первичную обработку поступивших в министерство письменных обращений граждан осуществляет утвержденный приказом министерства специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан и обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений.

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных гражданином вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

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

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

Также в письменном обращении гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10. Обращения, поступившие в министерство в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.

12. Рассмотрение письменных обращений граждан организует министр, его заместители. Ответ на обращение подписывается министром, его заместителями в соответствии с их должностными регламентами.

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

14. 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;

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) 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 письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно 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;

5) министр либо уполномоченное им на то должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

15. В случае поступления в министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте министерства <http://sport.nso.ru/>, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

17. 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, министр либо уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что 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.

18. 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 министерство.

III. Регистрация письменных обращений граждан

19. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в течение трех дней с момента поступления в министерство. Регистрация производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД) в подсистеме «Обращения граждан». Регистрационный штамп с датой регистрации и входящим номером ставится на первой странице письменного обращения в правом нижнем углу или на свободном поле.

При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность.

20. После регистрации документ направляется министру для определения исполнителя согласно тематической принадлежности зарегистрированного обращения.

21. 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц министерства в связи с рассмотрением обращений направляются министру, заместителям министра, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений министерства.

22. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Если обращение подписано двумя или более авторами, то оно коллективное. В СЭДД в учетную запись вносится первая фамилия в списке авторов, также указываются соавторы в строке «другие заявители». После внесения личных данных заявителя создается регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) письменного обращения в СЭДД с обязательным заполнением вкладки «Реквизиты».

23. Во вкладке «Содержание» в РКК в обязательном порядке должен быть размещен электронный образ письменного обращения.

24. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, в течение 7 дней со дня регистрации перенаправляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о переадресации с уведомлением, о том, кому и куда направлено его обращение.

25. 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.

26. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке. Дополнительно в СЭДД заполняется вкладка «Источник поступления» с прикреплением скана сопроводительного письма.

27. Министр во вкладке «Жизненный цикл» регистрационно-контрольной карточки ПГ заносит резолюцию и исполнителя по данному обращению. Ответ на обращение готовится специалистом министерства в соответствии с резолюцией.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением и подготовка аналитической информации

28. Письменные обращения граждан, поступившие в министерство и относящиеся к компетенции министерства рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в министерстве.

29. 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 14 настоящей Инструкции.

30. Руководители структурных подразделений министерства в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при этом:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашиваются, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.14 настоящей Инструкции;

5) уведомляется гражданин о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

31. 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 № 59-ФЗ.

32. 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.

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

34. Решение о постановке письменного обращения на контроль и о снятии его с контроля принимает министр либо уполномоченное на то лицо.

35. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в министерство, осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

36. 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 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и

статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

37. Основанием для снятия письменного обращения с контроля является своевременное направление письменного ответа гражданину на все содержащиеся в обращении вопросы:

1) если обращение поступило в министерство в форме электронного документа, то ответ на него направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в поступившем обращении;

2) если обращение поступило в министерство в письменной форме, то ответ на него направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в поступившем обращении.

38. Электронный образ письменного ответа, направленного заявителю, в обязательном порядке прикрепляется к РКК в СЭДД. Результаты рассмотрения заполняются в РКК.

V. Формирование дел с обращениями граждан

39. Письменные обращения граждан, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела. Дело состоит из:

- 1) оригинала письменного обращения или копии обращения;
- 2) уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);
- 3) уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);
- 4) копии ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;
- 5) отчета об отправке направления ответа заявителю, уведомления о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения.

Также к делу может прилагаться распечатанная РКК, в которой указан регистрационный номер в СЭДД, дата регистрации обращения, фамилия и инициалы заявителя, резолюция министра. Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД.

40. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в архиве министерства в соответствии с номенклатурой дел.

VI. Личный прием граждан

41. Личный прием граждан проводится в соответствии с 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» в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

42. Личный прием граждан проводит министр и заместители министра. Запись на личный прием осуществляет назначенный приказом специалист, ответственный за организацию личного приема, на основании устного заявления гражданина на личный прием или письменного обращения гражданина, которые подлежат регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. О дате и времени проведения личного приема министром заявителю сообщается дополнительно.

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

44. Перед личным приемом граждан специалист, ответственный за организацию проведения личного приема, заполняет карточку личного приема гражданина.

45. Специалист, ответственный за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции министерства в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема.

46. Министр, осуществляющий личный прием граждан, принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

47. В случае если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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 министра или заместителя министра, проводившего личный прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. После проведения личного приема специалист, ответственный за организацию проведения личного приема, регистрирует обращение личного приема в СЭДД, к РКК прикрепляются электронные образы карточек личного приема граждан.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке делается запись следующего содержания: «На личный прием не явился», проставляется подпись специалиста, ответственного за организацию проведения личного приема граждан, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

48. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к РКК в СЭДД.

49. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

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

поставленных в обращении вопросов.

VII. Работа справочного телефона

51. Устные сообщения и запросы граждан, поступивших по справочному телефону 237-77-56, регистрируются в СЭДД и подлежат обязательному рассмотрению. Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме размещена на официальном сайте министерства.

52. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления, фамилии, имени, отчества заявителя, его контактного телефона, а также краткого содержания устного сообщения или запроса информации и мер, которые были предприняты для решения запроса заявителя. К РКК в СЭДДД прикрепляются файлы с записью аудиосообщения.

53. Гражданин, обратившийся по справочному телефону, указывает:

- 1) номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Специалист министерства, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, обеспечивает работу справочного телефона. Указанный специалист имеет право:

- 1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления более полной информации;
- 2) уточнить у гражданина:
его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
его номер телефона и (или) номер факса.

54. По справочному телефону гражданину 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.

55. На устные запросы, поступившие на справочный телефон, предоставляется информация:

- 1) о режиме работы министерства;
- 2) о порядке проведения личного приема граждан в министерстве;
- 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 министерстве;
- 5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому

должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о почтовых адресах и номерах телефонов структурных подразделений министерства и подведомственных учреждений;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

56. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, то:

- информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер, о результатах рассмотрения обращения сообщается заявителю;
- заявителю предлагается записаться на личный прием министра;
- составить письменное обращение, которое рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

VIII. Работа телефона для приема электронных сообщений в форме СМС-сообщений

57. Телефон для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений работает круглосуточно, моб.т. 8-923-236-00-74.

58. Электронные сообщения в форме смс-сообщений обрабатываются с понедельника по четверг с 9.00 до 17.30, в пятницу и предпраздничные дни – с 9.00 до 16.30.

59. После поступления смс-сообщения в министерство заявителю направляется уведомление о его регистрации в форме смс-сообщения на телефонный номер, с которого было направлено электронное сообщение в форме смс-сообщения. Информацию о ходе рассмотрения электронного сообщения в форме смс-сообщения заявитель может получить по телефону 238-77-47 в рабочее время.

60. В соответствии с пунктом 2 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в запросе информации, в том числе электронного сообщения в форме смс-сообщения обязательно указывается:

1) фамилия, имя и отчество (последнее при наличии) гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления;

2) почтовый адрес;

3) форма получения ответа на запрос и способ его направления, указав либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты и номер телефона для уточнения содержания запроса.

61. В соответствии с пунктом 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации» если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

62. Если по результатам рассмотрения электронное сообщение в форме смс-сообщения было определено как обращение в форме электронного документа, то регистрация и обработка данного обращения ведется в порядке, установленном данной Инструкцией.

IX. Составление отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

63. Статистические и отчетно-аналитические данные по работе с обращениями граждан готовятся специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на основе базы данных СЭДД.

64. Отчетная информация о количестве и характере обращений граждан составляется ежемесячно, ежеквартально и раз в год, размещается на сайте министерства и предоставляется в Управление по работе с обращениями граждан – общественную приемную Губернатора области.

X. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства

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

66. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица министерства 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.

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