



**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ, ТОРГОВЛИ И РАЗВИТИЯ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
(Минпромторг НСО)**

ПРИКАЗ

11.03.2021

№ 61

г. Новосибирск

О внесении изменений в приказ министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области от 02.11.2011 № 192

В соответствии с 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:**

Внести в приказ министерства промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области от 02.11.2011 № 192 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области» следующие изменения:

В Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области:

1. Пункт 3 дополнить подпунктом 5 следующего содержания:
«5) в форме электронных сообщений - смс-сообщений.»
2. В пункте 4:
 - 1) абзац четвёртый изложить в следующей редакции:
«Факс: (383) 238-62-22.»;
 - 2) после абзаца четвертого дополнить абзацем пятым следующего содержания:
«Телефон: (383) 238-61-60 (для приема устных обращений), 8-960-799-45-92 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений).».
3. В пункте 23 слова «(далее - система «Lotus»)» исключить.
4. В пункте 24 слова «согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции» исключить.
5. В абзаце первом пункта 27 слова «Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.» исключить.
6. В пункте 31 слова «согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции»

исключить.

7. В пункте 48 цифры «2222517» заменить цифрами «238-61-60».

8. В пункте 57 слова «согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции» исключить.

9. Дополнить разделом VII следующего содержания:

«VII. Организация работы с устными обращениями и электронными сообщениями граждан, поступившими по телефону Министерства

67. Телефон 238-61-60 (для приема устных обращений) работает в Министерстве в рабочие дни с 9-00 до 18-00 (в пятницу с 9-00 до 17-00).

Телефон 8-960-799-45-92 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений) работает круглосуточно.

Электронные сообщения в форме смс-сообщений обрабатываются специалистами Министерства, обеспечивающими деятельность телефона с понедельника по четверг с 9-00 до 17-30, в пятницу и предпраздничные дни с 9-00 до 16-30.

Информация о работе телефонов, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения, размещена на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

68. Устные обращения и электронные сообщения в форме смс-сообщений, поступившие по телефону, подлежат обязательной регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

69. Устные обращения обрабатываются специалистами Министерства, обеспечивающими деятельность телефона, в день их поступления.

70. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста Министерства, принявшего телефонный звонок.

Специалист Министерства подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

При невозможности специалиста Министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому работнику в соответствии с компетенцией.».

10. Приложения № 1-3 признать утратившими силу.

Министр

А.А. Гончаров