



**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ И НАЛОГОВОЙ ПОЛИТИКИ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

«31» октября 2023 года

№ 54 – НПА

О внесении изменений в приказ от 11.01.2013 № 1-НПА

П Р И К А З Ы В А Ю:

Внести в приказ министерства финансов и налоговой политики Новосибирской области от 11.01.2013 № 1-НПА «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве финансов и налоговой политики Новосибирской области» (в редакции приказа от 26.01.2023 № 5-НПА) следующие изменения:

1. В преамбуле:

1) после слов «Российской Федерации»,» дополнить словами «Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»,»;

2) после слов «государственной власти Новосибирской области» дополнить словами «и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области».

2. В Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве финансов и налоговой политики Новосибирской области:

1) в пункте 2:

а) после слов «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,» дополнить словами «Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»,»;

б) после слов «государственной власти Новосибирской области» дополнить словами «и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области»;

2) наименование раздела II изложить в следующей редакции:

«II. Рассмотрение письменных обращений, запросов в устной форме и электронных сообщений граждан»;

3) пункт 4 изложить в следующей редакции:

«4. В соответствии с настоящей Инструкцией письменные обращения, запросы в устной форме и электронные сообщения граждан, поступившие в МФ и НП НСО, подлежат обязательному рассмотрению.»;

4) пункт 4.1 изложить в следующей редакции:

«4.1. Письменные обращения граждан направляются:

1) в письменной форме:

по почтовому по адресу: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630007;

по факсу: 8 (383) 210-32-12;

средством личного представления в кабинет № 525 по адресу: Красный проспект, 18, г. Новосибирск;

2) в форме электронного документа:

через унифицированную форму официального сайта МФ и НП НСО в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: www.mfnso.nso.ru;

на официальный адрес электронной почты МФ и НП НСО: mfnso@mfnso.ru;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): <https://esia.gosuslugi.ru>.»;

б) в пункте 6 после слова «поступают» дополнить словом «непосредственно», слова «средством их непосредственного направления в МФ и НП НСО» исключить;

7) в пункте 8 абзацы 2 и 3 исключить;

8) в пункте 8.1 слова «Обращения граждан, поступившие в письменной форме либо в форме электронного документа,» заменить словами «Письменные обращения граждан»;

9) в подпункте 2 пункта 17:

а) в абзаце первом после слов «электронной почты» дополнить словами «или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале»;

б) в абзаце втором слова «в формате PDF» заменить словами «собственноручно или усиленной квалифицированной электронной подписью»;

10) дополнить пунктами 17.4 – 17.5 следующего содержания:

«17.4. Запросы в устной форме и электронные сообщения граждан направляются 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:

по номеру справочного телефона МФ и НП НСО 8(383) 296-57-64 (для приема запросов в устной форме (далее – устный запрос) и электронных сообщений граждан, поступивших в форме аудиосообщения (далее – аудиосообщение);

по номеру справочного мобильного телефона МФ и НП НСО 8 913 013-27-66 (для приема электронных сообщений граждан, поступивших в форме СМС-сообщения (далее – СМС-сообщения).»;

17.5. Прием и регистрация устных запросов и электронных сообщений граждан по номерам справочных телефонов МФ и НП НСО осуществляется сотрудниками канцелярии в день их поступления или в первый рабочий день после выходного, праздничного дня – в случае поступления устных запросов и электронных сообщений в выходной или праздничный день.

Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, по определенному номеру телефона предоставляется запрашиваемая справочная информация об МФ и НП НСО и (или) контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном запросе или аудиосообщении вопросов.

В отношении обращений, поступивших в форме СМС-сообщений, сотрудники канцелярии в день их поступления направляют ответное СМС-сообщение с запрашиваемой справочной информацией об МФ и НП НСО и (или) контактной информацией о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в СМС-сообщении вопросов, либо предоставляют ее, связываясь по определенному номеру телефона.

Сотрудники канцелярии при обработке устных запросов и электронных сообщений граждан вправе:

запрашивать у заявителя дополнительную информацию, не содержащуюся в устном запросе или электронном сообщении гражданина, в том числе фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, номер телефона, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

предлагать изложить суть предложения, заявления или жалобы в виде обращения в письменной форме или в форме электронного документа и направить в МФ и НП НСО, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном запросе или электронном сообщении гражданина вопросов.

В случае если обращение, направленное в форме СМС-сообщения, является обращением гражданина, направленным в форме электронного документа, оно регистрируется и обрабатывается в соответствии с пунктом 8.1 настоящей Инструкции, о чем гражданин уведомляется дополнительно.».

И.о. заместителя Председателя
Правительства Новосибирской области –
министра

В.Ю. Голубенко