



**Управление делами
Правительства Нижегородской области**

П Р И К А З

22.03.2021

№ 310-170533/21П/ОД

г. Нижний Новгород

**Об утверждении положения о порядке
рассмотрения обращений граждан
в управлении делами Правительства
Нижегородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении делами Правительства Нижегородской области.
2. Отделу телекоммуникаций управления делами Правительства Нижегородской области (Петров С.Г.) обеспечить размещение приказа на официальном сайте Правительства Нижегородской области в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Управляющий делами

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Правительства Нижегородской области

Т.О.Шульга

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 0388A4C20046AC558E4022CD7B9VCCBE27
Кому выдан: Шульга Тимофей Олегович
Действителен: с 30.09.2020 до 30.09.2021

УТВЕРЖДЕНО
приказом управления делами
Правительства Нижегородской
области
от «___» _____ 2021 г.
№ _____

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении делами
Правительства Нижегородской области

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении делами Правительства Нижегородской области (далее – Положение, Управление делами) в целях конкретизации установленных законодательством положений определяет порядок организации личного приема граждан в Управлении делами, приема письменных, электронных и устных обращений, рассмотрения зарегистрированных обращений, осуществления контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях и находящихся в компетенции Управления делами, а также формирования норм проявления государственными гражданскими служащими корректности и внимательности с гражданами.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» (далее – закон Нижегородской области), Регламента Правительства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. № 920 (далее – Регламент Правительства), Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 912 (далее – Инструкция по делопроизводству), Типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, одобренного решением президиума Совета при Президенте РФ по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г. (протокол N 21) и Регламента электронного документооборота с использованием электронной подписи в органах исполнительной власти Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 (далее – Регламент электронного документооборота).

1.3. Информация о месте нахождения Управления делами, почтовом адресе, адресе электронной почты, графике работы и контактных телефонах размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на

странице Управления делами на официальном сайте Правительства Нижегородской области <https://government-nnov.ru>.

Место нахождения Управления делами: г. Нижний Новгород, Кремль, корп. 1.

Почтовый адрес: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корп. 14.

График работы Управления делами: понедельник – четверг с 9.00 до 18.00; пятница с 9.00 до 17.00; перерыв на обед с 13.00 до 13.48; суббота и воскресенье – выходные дни.

Телефон для справок: (831) 439-07-56, факс (831) 411-90-62.

Адрес электронной почты: official@udg.kreml.nnov.ru.

1.4. Информация о порядке организации личного приема, тексты Федерального закона и закона Нижегородской области, иные информационно-справочные материалы размещаются для сведения граждан в местах проведения приема граждан в Управлении делами, а также и посредством размещения информации на странице Управления делами на официальном сайте Правительства Нижегородской области.

2. Порядок приема и первичной обработки обращений

2.1. Организация приема, первичной обработки обращений, поступивших в адрес Управления делами, производится в соответствии с положениями Регламента Правительства, Инструкции по делопроизводству и Регламента электронного документооборота.

2.2. Все поступившие в Управление делами в письменной форме, в форме электронного документа и устные обращения подлежат регистрации в системе электронного документооборота (далее – СЭДО) в установленном порядке.

Обращения граждан и организаций, поступившие в письменной форме, регистрируются в течение трех календарных дней с момента поступления; в форме электронного документа – в течение суток; обращения в устной форме регистрируются в день обращения.

2.3. Прием обращений, направленных факсимильной связью и в форме электронного документа, осуществляется уполномоченным лицом Управления делами по факсу (831) 411-90-62 или на официальный адрес электронной почты Управления: official@udg.kreml.nnov.ru.

2.4. Обращения граждан и организаций в письменной форме в обязательном порядке должны содержать либо наименование Управления делами, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Управления делами. Также автором обращения должны быть указаны свои фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложены суть предложения, заявления или жалобы, проставлены дата и личная подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению автором обращения могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

2.5. В обращениях, поступивших в форме электронного документа,

в обязательном порядке автором обращения должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения.

К таким обращениям автор обращения вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. Устные обращения, поступившие во время личных приемов граждан, проводимых управляющим делами Правительства Нижегородской области (далее – Управляющий делами) или уполномоченными должностными лицами Управления делами, в день приема оформляются в форме Карточки личного приема гражданина (Приложение 1) и подлежат регистрации в СЭДО в установленном порядке.

3. Порядок работы по рассмотрению обращений

3.1. На зарегистрированные в СЭДО обращения, поступившие на рассмотрение в Управление делами, уполномоченным сотрудником Управления делами готовятся проекты резолюций, которые направляются для рассмотрения Управляющему делами или должностному лицу Управления делами, его замещающему.

Проект резолюции Управляющего делами, содержащий фамилию и инициалы уполномоченного должностного лица или нескольких лиц Управления делами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и текст поручения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и сроки рассмотрения, признак постановки обращения на контроль, если в поручении указано на необходимость доложить (проинформировать) о результатах рассмотрения обращения, либо осуществить контроль.

3.2. По каждому обращению в письменной форме и в форме электронного документа, поступившему на рассмотрение в Управление делами, в течение не более двух рабочих дней должно быть принято решение:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности вопроса(ов) в соответствующий(ие) государственный(ые) орган(ы) и(или) орган(ы) местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Управления делами, с уведомлением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных настоящим Положением, с уведомлением об этом автора обращения.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления делами, либо наряду с вопросами, относящимися к компетенции Управления делами, в обращении содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции иных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, обращение (копия обращения) в течение семи дней со дня регистрации направляется сопроводительным письмом в соответствующий государственный орган, орган

местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации данного обращения.

3.4. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Управление делами может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.5. Обращение, поступившее в Управление делами в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Течение срока рассмотрения обращения начинается на следующий день после календарной даты регистрации и истекает в последний день установленного срока. Если окончание срока приходится на нерабочий день, последним днем срока считается первый следующий за ним рабочий день.

3.6. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, Управляющий делами или уполномоченное должностное лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с направлением уведомления в адрес автора обращения. Продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным.

Управляющий делами вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

3.7. Письменное обращение, адресованное в Управление делами и 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 Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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.

3.9. При поступлении на рассмотрение в Управление делами обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Управляющий делами либо уполномоченное на то лицо вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. Порядок подготовки ответов

4.1. Руководитель структурного подразделения либо должностное лицо Управления делами, к которому в соответствии с утвержденной Управляющим делами резолюцией поступило на рассмотрение обращение:

- в установленный срок обеспечивает объективное и всестороннее его рассмотрение, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, 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;

- принимает меры в рамках компетенции, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения (при необходимости);

- обеспечивает подготовку проекта письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов с информацией о соответствующих принимаемых мерах при удовлетворении обращения, либо об отказе в удовлетворении обращения (за исключением случаев, указанных в настоящем Положении в соответствии со статьей 11 Федерального закона) и направляет на подпись Управляющему делами;

- уведомляет о направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, в письменном ответе гражданину сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 928, проект ответа гражданину на бланке Управления делами и направляет его в установленном порядке на согласование и утверждение.

4.3. Ответ на обращение, утвержденный Управляющим делами или должностным лицом, исполняющим его обязанности, направляется в Центр

обработки документов для регистрации и последующей отправки автору обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.4. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.5. В случае, если в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа, содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющий делами либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись в Управление делами. О данном решении уведомляется автор обращения.

В случае поступления от гражданина очередного обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, при отсутствии в нем новых доводов и обстоятельств, гражданин уведомляется о безосновательности данного обращения и о том, что переписка по данному вопросу с ним прекращена.

4.6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, автору обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. 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 Управление делами.

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

4.8. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем уполномоченным лицом Управления делами в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.9. В случае поступления в Управление делами обращения гражданина в письменной форме или в форме электронного документа, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на странице Управления делами на официальном сайте Правительства Нижегородской области, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный

адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан Управляющим делами и уполномоченными должностными лицами Управления делами производится ежемесячно каждую вторую среду (за исключением нерабочих, выходных и праздничных дней) с 14.00 до 16.00 в помещении Управления делами по адресу: г. Нижний Новгород, Кремль, корп. 1 в соответствии с графиком, утвержденным Управляющим делами, при этом Управляющий делами проводит личный прием граждан не реже одного раза в два месяца.

Запись на прием и предоставление информации о должностных лицах Управления делами, проводящих личный прием, производятся по телефону (831) 439-07-56 ежедневно согласно графику работы Управления делами.

Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, уполномоченным сотрудником Управления делами сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

5.2. В Управлении делами помещение (служебный кабинет) для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности, для написания заявления организуются специальные рабочие места.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документы, дополняющие и поясняющие суть обращения (при необходимости).

Прием граждан осуществляется в порядке очереди. Лица, удостоенные почетного звания «Почетный гражданин Нижегородской области», имеют право на безотлагательный прием. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, и иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

5.4. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.5. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Управления делами, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. При общении с гражданами уполномоченным должностным лицам Управления делами необходимо:

- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения, воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- проявлять корректность и внимательность, воздерживаться от заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений, угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении государственным (муниципальным) служащим должностных обязанностей и способных нанести ущерб его репутации или авторитету Управления делами.

6. Контроль работы по рассмотрению обращений

6.1. Контролю подлежат все поступившие на рассмотрение в Управление делами обращения граждан и организаций.

Согласно Регламенту Правительства, утвержденному постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. № 920, персональная ответственность за контроль исполнения документов возлагается на Управляющего делами или должностное лицо Управления делами, его замещающее. В том случае, если контроль за исполнением поручения возложен на нескольких должностных лиц, то ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в списке первым. На него же возлагается обязанность по обобщению полученных материалов, подготовка итоговой справки о результатах рассмотрения обращения (исполнения поручения), если в резолюции нет других указаний.

6.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений осуществляется на основании сведений, содержащихся в СЭДО, уполномоченным сотрудником Управления делами, ответственным за контроль.

6.3. Снятие обращения с контроля осуществляется уполномоченным сотрудником Управления делами, ответственным за контроль. Основанием для

снятия обращения с контроля считается факт направления ответа гражданину по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

7. Порядок хранения материалов по рассмотрению обращений

Оперативное хранение письменных обращений граждан осуществляется управлением документационного обеспечения Нижегородской области.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в управлении делами
Правительства Нижегородской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____

« ____ » _____ 202__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием:

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Отметка о результате приема:

Примечание:

Должность ведущего прием

Подпись