

УТВЕРЖДЕНО

приказом аппарата Правительства

Нижегородской области

от 09.12.2019 № 127-од

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в аппарате Правительства Нижегородской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в аппарате Правительства Нижегородской области (далее – Положение) устанавливает порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан и контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поступивших обращений.

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», Регламента Правительства Нижегородской области (далее – Регламент Правительства), Инструкцией 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), 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. Аппарат Правительства Нижегородской области (далее - Аппарат) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан руководителем и уполномоченными должностными лицами Аппарата, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа, а также в форме устного обращения во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленные законодательством сроки.

1.4. Граждане могут направить в Аппарат:

- письменное обращение по почтовому адресу: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 1 или по факсимильной связи: +7 (831) 439-12-42;

- обращение в форме электронного документа на электронный адрес приемной руководителя Аппарата official@apparat.kreml.nnov.ru.

1.5. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Apparata, а также по телефону и посредством ее размещения на странице Apparata на официальном сайте Правительства Нижегородской области (www.government-nnov.ru), а также на информационных стендах по адресу нахождения Apparata.

2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Организация приема, первичной обработки, регистрации обращений, поступивших в письменной форме в адрес Apparata, производится централизованно структурным подразделением управления делами Правительства и развития кадрового потенциала Нижегородской области (далее – Управление делами) в системе электронного документооборота (далее - СЭДО) в соответствии с положениями Инструкции по делопроизводству и Регламента электронного документооборота.

2.2. Прием обращений, направленных факсимильной связью и в форме электронного документа осуществляется уполномоченным лицом Apparata, которым проверяется правильность адресации и производится последующая их передача на регистрацию в Управление делами.

2.3. Устные обращения, поступившие во время личного приема граждан Руководителем или уполномоченными должностными лицами Apparata, регистрируются в СЭДО уполномоченным сотрудником Apparata в день проведения приема с прикреплением электронного образа карточки личного приема гражданина.

2.4. Обращения, зарегистрированные в СЭДО, с подготовленными проектами резолюций направляются в день регистрации для рассмотрения по компетенции руководителю Apparata или должностному лицу Apparata, его замещающему.

3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

3.1. Обращение, поступившее для рассмотрения в Apparat в письменной форме, в форме электронного документа, либо в устной форме подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением.

3.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Apparata, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, 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.

Обращение, поступившее в Аппарат в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, 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.

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, о чем уполномоченным сотрудником Аппарата в СЭДО заносится отчет.

3.3. Срок рассмотрения обращений - не более 30 дней со дня регистрации. Руководитель Аппарата вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

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 Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, руководитель Аппарата или уполномоченное должностное лицо Аппарата 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.

3.4. 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.

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

3.6. 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.

3.7. В случае, 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 Аппарата 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 направляемые обращения направлялись в Аппарат. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. Если 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.

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 Аппарат.

3.9. Если в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Аппарата, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

3.11. В случае, если 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.

3.12. В случае поступления в Аппарат письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на странице Аппарата на официальном сайте Правительства Нижегородской области, 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.

3.13. 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.

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

3.15. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.16. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в пункте 3.15 настоящего положения, 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.

4. Рассмотрение и подготовка ответов на обращения граждан

4.1. По результатам рассмотрения обращения руководитель Аппарата или должностное лицо, исполняющее его обязанности, через СЭДО направляет данное обращение на рассмотрение по существу вопроса в соответствующее структурное подразделение Аппарата.

4.2. Руководитель структурного подразделения Аппарата, к которому в соответствии с утвержденной руководителем Аппарата 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;

- обеспечивает подготовку проекта письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона и направляет на подпись руководителю Аппарата.

4.3. В результате рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения и об осуществлении для этого соответствующих мер;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения;
- 3) об уведомлении лица о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Принимая решение о полном или частичном удовлетворении обращения, руководитель Apparата или уполномоченное лицо:

- 1) осуществляет необходимые меры по исполнению такого решения;
- 2) рассматривает вопрос о привлечении к дисциплинарной или иной установленной законодательством ответственности должностного лица, принявшего заведомо незаконное решение или допустившего незаконное действие (бездействие), ставшее предметом обжалования;
- 3) в необходимых случаях обеспечивает принесение гражданину извинения в письменном виде в связи с допущенным нарушением его прав.

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.

4.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

4.5. Ответ заявителю оформляется на бланке Apparата в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

Ответ на обращение, подписанный руководителем Apparата или должностным лицом, исполняющим его обязанности, регистрируется в Управлении делами и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Если письменный ответ не направляется, отметка об этом вносится в СЭДО.

4.6. 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.

4.7. На поступившее в Аппарат 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 части 2 статьи 6 Федерального закона на странице Аппарата на официальном сайте Правительства Нижегородской области.

4.8. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в Аппарат, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на странице Аппарата на официальном сайте Правительства Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Размещенные на странице Аппарата на официальном сайте Правительства Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан руководителем Аппарата, уполномоченными должностными лицами Аппарата проводится в соответствии с утвержденным руководителем Аппарата графиком, который размещается на веб-странице Аппарата официального сайта Правительства Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://government-nnov.ru/>).

5.2. Личный прием граждан проводится Руководителем Аппарата, уполномоченными должностными лицами Аппарата в соответствии с утвержденным графиком, при наличии записавшихся на личный прием, по адресу: г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 1.

Запись на личный прием к руководителю Аппарата производится по телефону (831) 419-72-15 ежедневно в рабочие дни с 9.00 до 18.00, в пятницу и предпраздничные дни с 9.00 до 17.00, перерыв на обед - 13.00 - 13.48.

5.3. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Аппарате гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

5.4. Уполномоченный сотрудник Аппарата, ответственный за организацию личного приема руководителем Аппарата, осуществляющий запись на личный прием, информирует заявителей о дате, времени, месте приема в письменной или устной форме (по телефону), формирует список и обобщает необходимую для рассмотрения информацию.

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

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. 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.

5.6. Содержание (краткое изложение) устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема гражданина (приложение к настоящему Положению). 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.

5.7. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Apparата, 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.

6. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

6.1. Контролю подлежат все поступившие на рассмотрение в Аппарат обращения граждан.

6.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений осуществляется уполномоченным сотрудником Apparата, ответственным за контроль исполнения документов в Apparате.

6.3. Информация о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан представляется Руководителю Apparата ежемесячно.

6.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

6.5. Снятие обращения с контроля осуществляется Руководителем Аппарата либо заместителями Руководителя Аппарата. 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

Архивное хранение документов по обращениям граждан осуществляется в Управлении делами. Работа по подготовке материалов для передачи на архивное хранение выполняется уполномоченными сотрудниками Аппарата.