



**Управление документационного  
обеспечения**

**Нижегородской области**

**П Р И К А З**

23.07.2021 № 528-13/21П/од

г. Нижний Новгород

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организаций в управлении документационного  
обеспечения 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 и организаций в управлении документационного обеспечения Нижегородской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Приемной граждан Губернатора и Правительства Степкина В.Г.

Руководитель  
А.А.Ростовцев

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

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат: 03CBV37D00E7ACD4B74DD8EE3F87B06CB6  
Кому выдан: Ростовцев Алексей Александрович  
Действителен: с 10.03.2021 до 10.03.2022

управления

УТВЕРЖДЕНО

приказом управления  
документационного  
обеспечения  
Нижегородской области  
от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021  
г.  
№ \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения  
обращений граждан и организаций в  
управлении документационного обеспечения  
Нижегородской области**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в управлении документационного обеспечения Нижегородской области (далее – Положение, Управление) разработано в целях конкретизации установленных законодательством положений по рассмотрению обращений граждан и определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа, а также организации личного приема граждан в Управлении, осуществления контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях и находящихся в компетенции Управления, 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 № 59-ФЗ), Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ), закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» (далее – закон Нижегородской области № 124-З), 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) 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), Положения об управлении документационного обеспечения Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 22 июня 2020 г. № 499 (далее – Положение об Управлении), Кодексом служебной этики государственных гражданских служащих Нижегородской области, утвержденного решением межведомственного координационного совета по противодействию коррупции при Губернаторе Нижегородской области от 1 декабря 2009 г.

1.3. Управление обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение обращений организаций, индивидуальных или коллективных обращений граждан по вопросам, относящимся к компетенции Управления, поступивших в письменной форме посредством почтовой связи, служб курьерской и экспресс-доставки, факсимильной связи, нарочными, непосредственно от заявителя, в форме электронного документа через систему электронного документооборота (далее – СЭД), сервис «Электронная приемная» официального сайта Правительства Нижегородской области, на официальные адреса электронной почты Управления и Приемной граждан, а также в форме устных обращений к должностным лицам Управления, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законом срок.

1.4. Информация о месте нахождения Управления, почтовом адресе, адресе электронной почты, графике работы и контактных телефонах размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на странице Управления на официальном сайте Правительства Нижегородской области <https://government-nnov.ru>.

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

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

График работы Управления: 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: +7(831) 439-04-99.

Адрес электронной почты: [official@doc.kreml.nnov.ru](mailto:official@doc.kreml.nnov.ru).

В структуру Управления входит приемная граждан Губернатора и Правительства Нижегородской области (далее – Приемная граждан).

Место нахождения Приемной граждан: г. Нижний Новгород, ул. Костина, д. 2.

Телефон Приемной граждан: (831) 434-32-30, факс (831) 434-08-52.

Единый многоканальный бесплатный номер «горячей телефонной линии» Губернатора и Правительства Нижегородской области: 8-800-302 07 70.

Адрес электронной почты Приемной граждан: [priem@org.kreml.nnov.ru](mailto:priem@org.kreml.nnov.ru).

1.5. Информация о порядке организации личного приема, тексты Федерального закона № 59-ФЗ и закона Нижегородской области № 124-З, иные информационно-справочные материалы размещаются для сведения

граждан в Приемной граждан, а также и посредством размещения информации на странице Управления на официальном сайте Правительства Нижегородской области.

## **2. Порядок приема, первичной обработки и регистрации обращений**

2.1. Организация приема, первичной обработки, регистрации обращений граждан и организаций в письменной форме или в форме электронного документа, поступивших в адрес Управления или должностных лиц Управления, производится в соответствии с положениями Регламента Правительства, Инструкции по делопроизводству и Регламента электронного документооборота.

2.2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан и организаций в письменной форме, в форме электронного документа осуществляются в течение трех календарных дней с момента поступления.

2.3. Обращения граждан и организаций в письменной форме в обязательном порядке должны содержать либо наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Управления. 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 автор обращения прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. В обращениях, поступивших в форме электронного документа, в обязательном порядке автором обращения должны быть указаны свои 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.

2.5. Устные обращения, поступившие во время личных приемов граждан, проводимых руководителем Управления или уполномоченными должностными лицами Управления, в день приема оформляются в форме Карточки личного приема гражданина (Приложение 1) и передаются в Приемную граждан для регистрации и прикрепления её электронного образа в системе электронного документооборота (далее – СЭД).

2.6. Информация о персональных данных граждан, направивших обращения, обрабатывается и хранится с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

Согласно части 3 статьи 6 Федерального закона № 152-ФЗ обработка персональных данных может быть поручена оператором персональных данных другому лицу с согласия субъекта персональных данных, если иное

не предусмотрено федеральным законом, на основании заключаемого с этим лицом договора, в том числе государственного или муниципального контракта, либо путем принятия государственным или муниципальным органом, соответствующего акта.

### **3. Порядок рассмотрения обращений**

3.1. На зарегистрированные в СЭД обращения, поступившие на рассмотрение в Управление, уполномоченными сотрудниками Управления готовятся проекты резолюций, которые направляются для рассмотрения/утверждения руководителю Управления или уполномоченному должностному лицу Управления.

3.2. По каждому письменному обращению, поступившему на рассмотрение в Управление, должно быть принято одно из следующих решений:

- 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, с уведомлением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством, с уведомлением об этом автора обращения.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, либо в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Управления, 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 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 в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.6. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель Управления вправе продлить срок рассмотрения обращения

не более чем на 30 дней с направлением уведомления в адрес автора обращения. Продление срока рассмотрения обращения производится однократно.

Руководитель Управления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан, которые указываются в резолюции.

3.7. Письменное обращение, адресованное в Управление 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. Принятое по данному обращению уполномоченным должностным лицом Управления решение оформляется в СЭД отчетом.

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

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

3.11. 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.

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

3.13. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, руководитель Управления 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 или одному и тому же должностному лицу Управления. О данном решении в соответствии с резолюцией руководителя Управления автор обращения уведомляется в письменной форме.

3.14. В случае поступления в Управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Правительства Нижегородской области или на странице Управления в информационнотелекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационнотелекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.15. 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 уполномоченным должностным лицом Управления сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.16. 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 адрес Управления.

#### **4. Порядок подготовки ответов**

4.1. Должностное лицо Управления, к которому в соответствии с утвержденной руководителем Управления резолюцией поступило на рассмотрение обращение:

- в установленный срок обеспечивает объективное и всестороннее его рассмотрение, в случае необходимости - с участием автора обращения;
- организует запрос, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- реализует меры в рамках компетенции Управления, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора обращения;

- обобщает для включения в проект ответа на обращение 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 № 59-ФЗ) и направляет его в установленном порядке на согласование и утверждение на подпись руководителю Управления;
- уведомляет о направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения, в ответе автору обращения сообщается в письменной форме о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

4.2. Ответ на обращение, утвержденный в СЭД руководителем Управления или уполномоченным на то лицом, подлежит регистрации и последующей отправке автору обращения: на письменное обращение – по почтовому адресу, указанному в обращении, на обращение в форме электронного документа – по адресу электронной почты, указанному в таком обращении.

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

4.4. На поступившее в Управление обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, затрагивающее 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 № 59-ФЗ на странице Управления на официальном сайте Правительства Нижегородской области.

## **5. Организация личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан руководителем Управления и уполномоченными должностными лицами Управления проводится в Приемной граждан по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Костина, д. 2 в соответствии с графиком, размещенным в информационнотелекоммуникационной сети Интернет на странице Управления на официальном сайте Правительства Нижегородской области <https://governmentnnov.ru>, при этом руководитель Управления проводит



личный прием граждан не реже одного раза в два месяца, заместитель руководителя Управления – ежемесячно, начальник Приемной граждан – еженедельно, уполномоченные сотрудники Приемной граждан – ежедневно в установленные дни и часы работы.

5.2. Запись на прием и предоставление информации о должностных лицах Управления, проводящих личный прием, производится по телефонам Приемной граждан.

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

5.3. Помещения (служебные кабинеты) для осуществления приема граждан оборудуются в соответствии с санитарными нормами и правилами и с соблюдением мер безопасности, для написания заявления организуются специальные рабочие места.

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

5.4. 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.

5.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема (Приложение). 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. 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 направлению на регистрацию и рассмотрение в установленном порядке.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Управления, 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.

Если гражданин был принят уполномоченным лицом Управления, но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на

личном приеме руководителем Управления, то ему предоставляется такая возможность в соответствии с законодательством.

5.6. При общении с гражданами уполномоченное должностное лицо Управления обязано:

- 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;
- уважать честь и достоинство гражданина, его деловую репутацию, не дискриминировать одних путем предоставления другим незаслуженных благ и привилегий, способствовать сохранению социально-правового равенства;
- 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 служащим должностных обязанностей и способных нанести ущерб его репутации или авторитету Управления;
- быть независимым в своих выводах и решениях, основываться в своих выводах исключительно на проверенной и основанной на достоверных фактах информации.

## **6. Контроль работы по рассмотрению обращений**

6.1. Контролю подлежат все поступившие на рассмотрение в Управление и должностным лицам Управления обращения граждан и организаций.

6.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения в Управлении обращений граждан и организаций в письменной форме или в форме электронного документа, анализ их содержания осуществляется контрольно-аналитическим отделом Управления на основании сведений, содержащихся в СЭД.

Контроль за соблюдением установленного порядка организации и проведения личного приема граждан руководителем Управления и уполномоченными должностными лицами Управления, анализ результатов рассмотрения поступивших устных обращений осуществляется Приемной граждан.

6.3. Течение срока рассмотрения обращения начинается на следующий день после календарной даты регистрации и истекает в последний день установленного срока – дня отправки письменного ответа.

Если окончание срока приходится на нерабочий день, последним днем срока считается первый следующий за ним рабочий день.

6.4. Снятие обращения с контроля осуществляется руководителем Управления либо его заместителем. Основанием для снятия обращения с контроля считается факт направления ответа автору обращения по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Направление промежуточного ответа (уведомления о продлении срока рассмотрения) не является основанием для снятия обращения с контроля.

## **7. Порядок хранения материалов по рассмотрению обращений**

Архивное хранение обращений граждан и организаций, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, а также документов по их рассмотрению осуществляется в Приемной граждан.

Формирование архива обращений граждан и организаций (в том числе, в электронном виде) осуществляется в Приемной граждан.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан и организаций  
в управлении документационного обеспечения  
Нижегородской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

\_\_\_\_\_

—

Почтовый адрес, контактный телефон:

\_\_\_\_\_

—

Социальное положение/ льготная категория:

\_\_\_\_\_

—

Краткое содержание устного обращения:

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

—

Фамилия, имя, отчество, уполномоченного должностного лица,  
осуществляющего прием:

\_\_\_\_\_

—

\_\_\_\_\_

—

Содержание устного ответа:

---

---

Краткое содержание поручения (при необходимости):

---

---

---

---

---

Примечание:

---

---

---

Подпись уполномоченного должностного лица