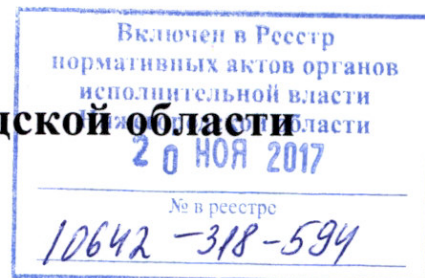




**Министерство
социальной политики Нижегородской области**

П Р И К А З



07.11.2017

№

594

г. Нижний Новгород

Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в
министерстве социальной политики
Нижегородской области

В целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в министерстве социальной политики Нижегородской области (далее – Министерство) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года №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 министерстве социальной политики Нижегородской области (далее – Положение).

2. Руководителям структурных подразделений Министерства обеспечить рассмотрение обращений граждан в соответствии с Положением.

3. Начальнику управления кадровой политики, документооборота и контроля А.М.Садулиной обеспечить организацию контроля за исполнением Положения в Министерстве.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о.министра

А.Н.Гнеушев

УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства
социальной политики
Нижегородской области
от 07.11.2017 № 594

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве социальной политики Нижегородской области (далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает единый порядок регистрации и рассмотрения в министерстве социальной политики Нижегородской области (далее – Министерство) обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Министерство в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения Министерства: г. Нижний Новгород, ул. Деловая, д.9.

Контактный телефон: приемная 8(831) 422-28-80.

1.4. Граждане могут направить в Министерство:

- письменное обращение по почтовому адресу: 603950, г.Нижний Новгород, ул.Деловая, д.9;

- письменное обращение по факсу: (831) 422-29-43;

- обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://minsocium.ru/>, а также по адресу электронной почты Министерства: http://official@socium.kreml.nnov.ru/.

1.5. Граждане могут обратиться на личный прием к министру социальной политики Нижегородской области (далее – Министр) и заместителям министра.

2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Прием обращений, поступивших в письменной форме, осуществляется должностным лицом отдела документооборота и контроля, ответственным за прием и регистрацию документов (далее – Должностное лицо).

Должностное лицо:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма.

При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя Должностное лицо по его просьбе ставит на копии обращения штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.2. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется Должностным лицом после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресации и передает его на регистрацию.

При приеме обращения в форме электронного документа Должностное лицо распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.3. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области (далее - ЕСЭДД) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.4. При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации, а также заполняется регистрационная карта ЕСЭДД, в которой указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и почтовый (электронный) адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, категория заявителя. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке;

- тематика обращения, выявляются поставленные заявителем вопросы;

- контрольный срок по рассмотрению обращения, проект резолюции и ответственный исполнитель.

2.5. Зарегистрированные обращения с проектом резолюции направляются Министру либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

2.6. Организация и обеспечение централизованного учета, передачи, контроля за движением и своевременным рассмотрением обращений в Министерстве осуществляется отделом документооборота и контроля управления кадровой политики, документооборота и контроля Министерства.

3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

3.1. Обращение, поступившее в Министерство в письменной форме, факсимильной связью или в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество Министра, либо его должность. 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 Министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.2. Общий срок рассмотрения обращений - не более 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, установленного частью 1.¹ статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем

на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.3. Министерство обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, и принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в Министерстве в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.5. 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 в Министерстве направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.6. 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. Исполнителем по обращению направляется служебная записка на имя Министра о снятии обращения с контроля до истечения срока рассмотрения обращения.

3.7. Министерство или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. 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, Министр 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 Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. Подготовка ответов на обращения граждан

4.1. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется Министру либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

4.2. После рассмотрения обращения Министром или лицом, исполняющим его обязанности, оригинал обращения с резолюцией Министра или лица, исполняющего его обязанности, направляется на исполнение в структурное подразделение Министерства согласно резолюции.

В случае если в резолюции указаны несколько структурных подразделений Министерства, оригинал обращения гражданина направляется в структурное подразделение, ответственное за рассмотрение обращения, а копии обращения - в другие структурные подразделения (соисполнителям поручения).

4.3. Руководитель структурного подразделения Министерства, к которому поступило на рассмотрение обращение, назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, направляет ему обращение с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

4.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, 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, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

4.5. По итогам рассмотрения обращения Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа на обращение, согласовывает и визирует его у руководителя структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, и передает его на подпись Министру.

Ответ на обращение оформляется на бланке Министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 12 октября 2011 года № 828.

4.6. Отправка ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

4.7. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Если письменный ответ не направляется, отметка об этом вносится в ЕСЭДД.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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.

Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

5. Порядок хранения рассмотренных обращений

Организацию работы по обобщению информации о рассмотрении обращений, а также архивное хранение служебных документов по обращениям осуществляет отдел документооборота и контроля Министерства.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

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

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Министерства.

Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица Министерства обязаны соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан, быть корректными и внимательными в обращении с гражданами, выполнять требования к служебному поведению.

6.2. Прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком, утвержденным приказом Министерства.

График приема Граждан размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: (<http://minsocium.ru/>) и на информационном стенде в кабинете № 101 Министерства по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Деловая, д.9.

6.3. Должностное лицо Министерства, уполномоченное на организацию личного приема, осуществляющий запись на личный прием к Министру (заместителям Министра) информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве Министра (заместителя Министра), а также формирует необходимую для приема информацию.

При осуществлении записи на личный прием должностное лицо Министерства, уполномоченное на организацию личного приема, осуществляет учет обращений в журнале личного приема граждан в электронном виде.

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (далее – Карточка).

Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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.

Лица, удостоенные почетного звания "Почетный гражданин Нижегородской области", имеют право на безотлагательный прием.

6.5. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке.

6.6. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, 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.

6.7. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение.

По окончании личного приема Карточка подписывается в соответствующее дело согласно номенклатуре дел Министерства.

7. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

7.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации.

7.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства.

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

7.3. Снятие обращения с контроля осуществляет министр либо заместители министра. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Датой снятия с контроля считается дата отправления окончательного ответа гражданину, в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностным лицам, направившим обращение гражданина.

7.4. Руководители структурных подразделений Министерства обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.