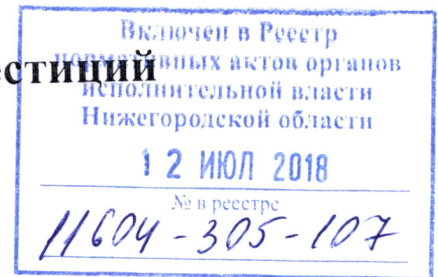




**Министерство
экономического развития и инвестиций
Нижегородской области**

П Р И К А З



09.08.2018

г. Нижний Новгород

№ 107

Об утверждении положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в
министерстве экономического развития и
инвестиций Нижегородской области

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 экономического развития и инвестиций Нижегородской области.
2. Признать утратившим силу приказ министерства экономики и конкурентной политики Нижегородской области 16 марта 2016 года № 41 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве экономики и конкурентной политики Нижегородской области».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

И.Н.Норенков

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу министерства
экономического развития
и инвестиций Нижегородской области
от 2 июля 2007 года № 107

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве
экономического развития и инвестиций Нижегородской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве экономики и конкурентной политики Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

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

1.3. Министерство экономического развития и инвестиций Нижегородской области (далее - Министерство) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), поступивших в Министерство в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Министерства:

603082, Нижний Новгород, Кремль, корпус 2.

Контактные телефоны:

- приемная: (831) 439-06-62;

- факс: (831) 439-01-86.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): <http://minec.government-nnov.ru/>.

Адрес электронной почты: mines@mines.kreml.nnov.ru.

График работы Министерства:

понедельник - четверг: 9.00 - 18.00;

пятница: 9.00 - 17.00;

перерыв: 13.00 - 13.48;

суббота - воскресенье: выходные дни.

Сведения о местонахождении Министерства, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на странице Министерства на официальном сайте Правительства Нижегородской области <http://www.government-nnov.ru/> и официальном сайте Министерства.

2. Порядок работы с обращениями

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, принимаются структурным подразделением, на которое возложены функции по документационному обеспечению Министерства (далее - служба ДОУ).

При поступлении письменного обращения в Министерство должностное лицо, ответственное за прием обращений:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом (пакетом) прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону;
- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в Министерство 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.

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

- обращению присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. 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;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- определяется тематика обращения, выявляются поставленные заявителем вопросы.

2.1.4. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется министру экономического развития и инвестиций Нижегородской области (далее - Министр) или лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина 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, 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 гражданина, поступившее в Министерство 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.

2.2.2. Общий срок рассмотрения обращений - не более 30 дней со дня регистрации.

Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. 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, Министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.2.9 настоящего Положения.

2.2.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.2.7. Если в 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.

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

2.2.9. 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.

2.2.10. 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.

2.2.11. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.12. 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 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 Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.13. 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 Министерство.

2.2.14. Если в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Министерства, 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.

2.2.15. Срок рассмотрения обращений граждан, поступивших по каналам постоянно действующей "горячей" телефонной линии Губернатора и Правительства не может превышать 7 календарных дней (не считая нерабочих праздничных дней в соответствии со статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации), если принятие решения по обращению не требует сбора и анализа

дополнительной информации и если иной срок не установлен нормативными правовыми актами Правительства Нижегородской области.

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

2.3. Подготовка ответов на обращения

2.3.1. После рассмотрения обращения Министром или лицом, исполняющим его обязанности, копия обращения подшивается в дело согласно номенклатуре дел Министерства на текущий год, а оригинал обращения с резолюцией Министра или лица, исполняющего его обязанности, направляется руководителю соответствующего структурного подразделения Министерства, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и подготовки ответа.

В случае если в резолюции указаны несколько структурных подразделений Министерства, оригинал обращения направляется в структурное подразделение Министерства, ответственное за рассмотрение обращения, а копии обращения - в другие структурные подразделения Министерства (соисполнителям поручения). Оригинал обращения передается исполнителю под роспись в журнале регистрации обращений.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее структурное подразделение Министерства, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы (органы местного самоуправления), если затронутые вопросы не относятся к ведению Министерства, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных настоящим Положением, с извещением об этом автора обращения.

2.3.3. Структурные подразделения Министерства - соисполнители поручения направляют в адрес структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения (не позднее окончания половины срока, установленного для рассмотрения обращения), предложения в соответствии с их компетенцией.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствующем структурном подразделении Министерства:

- 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;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона;

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

2.3.4. По итогам рассмотрения обращения исполнитель подготавливает проект ответа на обращение, согласовывает и визирует его у руководителей структурных подразделений Министерства, ответственных за рассмотрение обращения, и направляет его на подпись Министру либо уполномоченному на то лицу.

2.3.5. При необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 2 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, согласовывает и визирует его у руководителя структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его Министру либо уполномоченному на то лицу для принятия решения о продлении срока.

Министр либо лицо, исполняющее его обязанности, в течение 1 рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока рассмотрения обращения.

Лицо, направившее обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

2.3.6. При поступлении на рассмотрение письменного обращения, направленного в установленном порядке по запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.3.7. 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, Министр 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.

2.3.8. При рассмотрении обращения Министерство по согласованию с другими государственными, муниципальными органами и соответствующими организациями вправе сформировать рабочую группу с участием их представителей.

2.3.9. 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 N 828 и подписывается Министром либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.10. Исполнитель осуществляет регистрацию ответа на обращение в установленном порядке и передает копию ответа вместе с обращением должностному лицу службы ДОУ для снятия обращения с контроля и формирования дел.

2.3.11. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Если письменный ответ не направляется, отметка об этом вносится в ЕСЭДД.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство 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 N 59-ФЗ на официальном сайте Министерства.

Гражданин имеет право получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменный 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.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, в соответствии с номенклатурой дел хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Министерства 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, регулиующим 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.

3.2. Прием граждан в Министерстве ведется на основании предварительной записи на прием по телефону: (831) 439-06-62.

Прием граждан осуществляется по адресу нахождения Министерства:

- Министром - первая среда каждого месяца с 16.00 до 18.00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней);

- первым заместителем министра - вторая среда каждого месяца с 16.00 до 18.00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней);

- заместителем министра, начальником управления по развитию контрактной системы и внедрению стандарта закупочной деятельности министерства - третья среда каждого месяца с 16.00 до 18.00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней);

- заместителем министра, начальником управления стратегического планирования и территориального развития министерства - четвертая среда каждого месяца с 16.00 до 18.00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней).

Информация о месте и времени приема граждан размещается на официальном сайте Министерства, а также на информационном стенде в Министерстве.

3.3. Должностные лица, осуществляющие запись на личный прием к Министру и (или) заместителям Министра, информируют заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также формируют необходимую для приема информацию.

3.4. При осуществлении записи на личный прием ответственные должностные лица Министерства осуществляют учет обращений в журналах учета приема посетителей по форме, предусмотренной приложением 1 к настоящему Положению.

Прием посетителей каждым из должностных лиц Министерства учитывается в отдельном журнале.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов ответственным должностным лицом оформляется карточка личного приема по форме, предусмотренной приложением 2 к настоящему Положению.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 5) члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;
- 6) депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области;
- 7) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона.

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

3.6. В случае необходимости лицо, осуществляющее личный прием, дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Министерства о подготовке материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.7. По решению лица, осуществляющего личный прием, к участию в проведении им приема могут привлекаться иные государственные гражданские служащие Министерства.

3.8. Должностное лицо, осуществляющее запись заявителей на личный прием, направляет Министру и (или) заместителям Министра карточки личного приема с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.9. 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 личного приема. 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 вопросов.

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

3.10. 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.

3.11. 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.

3.12. По окончании личного приема учетная карточка подшивается в соответствующее дело согласно номенклатуре дел Министерства.

3.13. Министр, заместители Министра или иные должностные лица, уполномоченные Министром, при необходимости дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Министерства о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения, и службой ДОУ.

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

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

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет должностное лицо службы ДОУ. Промежуточный ответ на обращение или поручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Министерства не является основанием для снятия обращения с контроля.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в министерстве
экономического развития и инвестиций
Нижегородской области

Журнал учета приема посетителей

N п/п	Дата личного приема	Ф.И.О.	Место жительства/Место работы	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в министерстве
экономического развития и инвестиций
Нижегородской области

Карточка личного приема

N _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Паспортные данные:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Подпись лица, ведущего прием, дата:
