

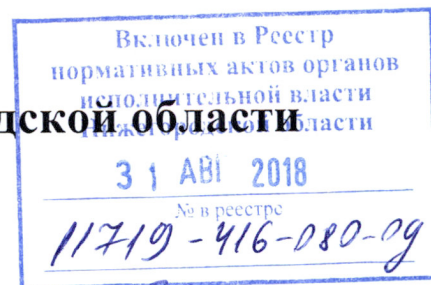


Департамент
региональной безопасности Нижегородской области

П Р И К А З

14.08.2018

г. Нижний Новгород



№

г

**Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в департаменте региональной
безопасности Нижегородской области**

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

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте региональной безопасности Нижегородской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента

А.Г.Комлев

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента
региональной безопасности
Нижегородской области
от 14.08.2018 № 80-од

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте региональной безопасности Нижегородской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте региональной безопасности 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", а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Департамент региональной безопасности Нижегородской области (далее - Департамент) 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 Департамент в письменной форме, телеграммой, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к директору департамента региональной безопасности Нижегородской области (далее - директор Департамента) во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Департамента:

603134, Нижний Новгород, ул. Костина д.2

Контактные телефоны:

- приемная: (831) 434-27-90;

- факс: (831) 433-64-06.

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

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

График работы Департамента:

понедельник - четверг: 9.00 - 18.00;

пятница: 9.00 - 17.00;

перерыв: 13.00 - 13.48;

суббота - воскресенье: выходные дни.

Сведения о местонахождении Департамента, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются в сети Интернет на официальном сайте Департамента.

1.4. Граждане могут направить в Департамент:

обращение в письменной форме по почтовому адресу: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 1;

обращение в письменной форме по факсу: 433-64-06;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Правительства Нижегородской области или Департамента, а также по адресу электронной почты Департамента: official@bezop.kreml.nnov.ru.

2. Порядок работы с обращениями

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, принимаются сотрудником Департамента, ответственным за прием обращений.

При поступлении письменного обращения в Департамент сотрудник Департамента, ответственный за прием обращений:

- 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 (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 Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат.

2.1.2. Все поступающие в Департамент 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. 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 письма (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, указывается дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- определяется тематика обращения, выявляются поставленные в обращении вопросы.

2.1.4. При регистрации обращения проверяются на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие в Департамент от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению. Повторные обращения регистрируются также, как и первоначальные. При поступлении повторного обращения по нему подбирается соответствующая переписка. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

2.1.5. Обращение (с материалами к обращению) направляется директору Департамента или лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день для подготовки резолюции.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Департамент в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит 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 Департамента, либо фамилию, имя, отчество директора Департамента, 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 Департамент 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, 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".

Директор Департамента вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. 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, директор Департамента 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 Департамента, 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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, Департамент 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, или

текст 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.10. 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, директор Департамента 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 Департамент. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.11. В случае поступления в Департамент обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", 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, в том числе содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.12. 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 Департамент.

2.2.13. Если в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Департамента, 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.

2.2.14. 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. По каждому обращению, поступившему в Департамент, в течение трех дней директором Департамента либо должностным лицом, исполняющим его обязанности, 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 Департамента, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных настоящим Положением, с извещением об этом автора обращения.

2.3.2. После рассмотрения обращения директором Департамента либо лицом, исполняющим его обязанности, обращение гражданина передается на исполнение руководителю структурного подразделения Департамента согласно резолюции. Руководитель структурного подразделения Департамента определяет сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения.

2.3.3. Сотрудник Департамента, ответственный 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;
- осуществляет подготовку письменного ответа 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" , а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" , 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;
- по итогам рассмотрения обращения формирует дело.

2.3.4. По итогам рассмотрения обращения сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа на обращение, согласовывает и визирует его у руководителя структурного подразделения

Департамента, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его на подпись директору Департамента.

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.

2.3.5. При необходимости продления срока рассмотрения обращения сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, 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 Департамента, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его директору Департамента для принятия решения о продлении срока.

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

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

2.3.6. Департамент по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить 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 представления. Ответ на запрос подписывается директором Департамента либо лицом, исполняющим его обязанности.

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, директор Департамента:

- 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 Департамент 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 Департамента в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях и подписывается директором Департамента, либо лицом, исполняющим его обязанности.

2.3.10. Сотрудник Департамента, ответственный за регистрацию корреспонденции, осуществляет регистрацию ответа на обращение в установленном порядке и снимает обращения с контроля.

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 Департамент в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Департамент 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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.

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

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 Департамента, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Департамента 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 Департаменте 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 Департамента.

Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица Департамента 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 Департаменте ведется на основании предварительной записи на прием по телефону (831) 433 51 70. Запись на прием ведется по понедельникам с 16.00 до 18.00.

Прием граждан осуществляется по адресу нахождения Департамента директором Департамента - каждый второй четверг месяца с 15.00 до 17.00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней).

Информация о месте и времени приема граждан размещается на официальном сайте Департамента.

3.3. Директор Департамента определяет сотрудника, ответственного за организацию личного приема граждан (далее-Ответственный сотрудник), который осуществляет запись на личный прием к директору Департамента, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве директора Департамента, а также формирует необходимую для приема информацию.

3.4. При осуществлении записи на личный прием Ответственный сотрудник осуществляет учет обращений в журнале учета приема посетителей по форме, предусмотренной приложением 1 к настоящему Положению.

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 сотрудником, осуществляющим запись на личный прием, оформляется карточка личного приема по форме, предусмотренной приложением 2 к настоящему Положению.

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.

3.6. Ответственный сотрудник, направляет директору Департамента карточки личного приема с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.7. В случае необходимости лицо, осуществляющее личный прием, дает поручения сотрудникам соответствующих структурных подразделений Департамента о подготовке материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.8. По решению директора Департамента, к участию в проведении им приема могут привлекаться иные сотрудники Департамента.

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 в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

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 Департамента, 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 карточка личного приема подшивается в соответствующее дело согласно номенклатуре дел Департамента.

3.13. Директор Департамента, при необходимости дает поручения сотрудникам соответствующих структурных подразделений Департамента о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений осуществляется директором Департамента. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации.

4.4. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам, органам государственной власти, органам местного самоуправления или должностным лицам, направившим обращения граждан.

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

4.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.7. Руководители структурных подразделений Департамента 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 Департамента в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан в департаменте
региональной безопасности
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 департаменте
региональной безопасности
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: _____