



Департамент
региональной безопасности Нижегородской области

Включен в Реестр
нормативных актов органов
исполнительной власти
Нижегородской области

25 ДЕК 2019

144/4-416-416-6/1917-83

П Р И К А З

04.12.2019

416-6/19 П-од

№ _____

г. Нижний Новгород

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

В соответствии с требованиями Федерального закона 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. Признать утратившим силу приказ департамента региональной безопасности Нижегородской области от 14.08.2018 г. № 80-од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте региональной безопасности Нижегородской области».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора департамента Черепанову Наталью Владимировну.

Директор департамента

А.В. Степаненков

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

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 03289B757E8D9247881EAAEE009B18F171
Кому выдан: Степаненков Алексей Викторович
Действителен: с 22.10.2019 до 22.10.2020

Утверждено
приказом департамента региональной
безопасности Нижегородской области
от 04.12.2019 № 416-6/1917-09

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте региональной
безопасности Нижегородской области
(далее - Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан в департаменте региональной безопасности Нижегородской области (далее - департамент).

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", а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Департамент в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Департамент 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 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 граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Учет и регистрацию обращений граждан осуществляет лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в департаменте.

Лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в департаменте при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми, 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 прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, уполномоченного на ведение делопроизводства в департаменте;
- 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 от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- 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 департамент обращения граждан подлежат регистрации в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - СЭДО). Обращения, поступившие в письменной форме на бумажном носителе, регистрируются в течение 3 календарных дней с момента поступления; в форме электронного документа - в течение суток; обращения в устной форме регистрируются в день обращения.

2.1.3. Лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в департаменте, заполняет регистрационную карту в СЭДО, прикрепляет к ней электронный образ поступившего обращения (обращения на бумажном носителе подлежат сканированию с созданием электронного образа документа). В случае необходимости делается связка с иным(и) обращением(ями).

При регистрации обращений граждан в СЭДО вносятся следующие сведения:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя (имена), отчество(а) автора(ов) (последнее - при наличии);
- почтовый(ые) адрес(а) автора(ов) и (или) адрес электронной почты;
- социальное положение автора(ов) (при наличии таких сведений);
- сведения об адресате (орган, руководитель органа либо иные адресаты);
- форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- кратность поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- признак "много пишущий автор";
- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть "Интернет", личный прием граждан, выездной прием граждан, правовая консультация, интернет-линия, "горячая" телефонная линия, каналы электронного обмена - VipNet или МЭДО, факс, телеграф, телефон, средства массовой информации и др.);
- наименование государственного (иного) органа или организации отправителя (в случае поступления обращения в порядке переадресации в соответствии с компетенцией), дата и исходящий номер сопроводительного документа;
- краткое изложение вопроса(ов), содержащего(их)ся в обращении, с указанием четырехзначного цифрового кода каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений

граждан, организаций и общественных объединений;

- количество листов основного текста обращения;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- вид вопроса (предложение, заявление, жалоба, "не обращение");
- признак постановки обращения на контроль;
- указания по исполнению документа (проект резолюции);
- регистрационный номер;
- фамилия и телефон регистратора.

2.1.4. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору департамента региональной безопасности Нижегородской области (далее – директор департамента) либо уполномоченному на то лицу в день регистрации или на следующий рабочий день.

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 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Департамента, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, 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. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

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

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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 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 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

2.2.6. 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.

2.2.7. 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.

2.2.8. 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.

2.2.9. 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, директор департамента 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 департамент. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.10. 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.

2.2.11. 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.

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

2.2.13. 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.

2.2.14. В случае поступления в департамент письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа

исполнительной власти в сфере внутренних дел и 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 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

2.2.16. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

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

2.2.19. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в пункте 2.2.18 настоящего положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения директором департамента либо уполномоченным на то лицом поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение департамента согласно резолюции.

В случае, если в резолюции указаны несколько структурных подразделений департамента, документы на бумажном носителе передаются ответственному исполнителю, указанному в резолюции. Соисполнителям документа копии на бумажном носителе не передаются, для работы используется электронный образ документа в СЭДО (прикрепленный файл к регистрационной карточке документа).

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

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствующем структурном подразделении департамента:

- 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 пункте 2.2.5 настоящего Положения;

- 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. 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 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.

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

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 уполномоченным на то лицом.

2.3.6. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

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

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, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.8. Лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в департаменте, в течение рабочего дня, присваивает ответу исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

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

2.3.9. 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 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте департамента.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и

оздоровления детей, направляемые в департамент, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Размещенные на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

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. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

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 очереди.

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 граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем структурного подразделения департамента, ответственного

за рассмотрение обращения.

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

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

4.4. Систематический анализ по рассмотренным в департаменте обращениям граждан осуществляет отдел контрольно-надзорной деятельности департамента.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет директор департамента либо уполномоченное на то лицо. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению департамента не является основанием для снятия обращения с контроля.

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: _____