



**Управление
по труду и занятости населения
Нижегородской области**

Включен в Реестр
нормативных актов органов
исполнительной власти
Нижегородской области

24 ИЮН 2021

№ в реестре

14441-523-523-146/21П/од

П Р И К А З

31.05.2021

№ 523-146/21П/од

г. Нижний Новгород

**Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан
в управлении по труду и занятости населения
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 управлении по труду и занятости населения Нижегородской области.

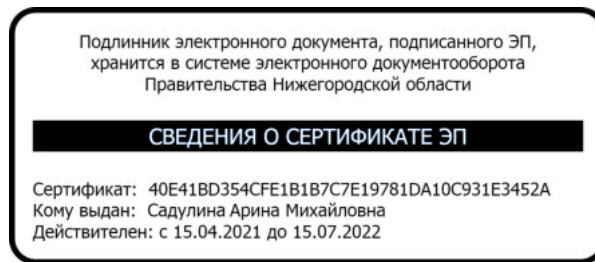
2. Признать утратившими силу:

приказ управления государственной службы занятости населения Нижегородской области от 26 июня 2017 г. № 133 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении по труду и занятости населения Нижегородской области»;

приказ управления по труду и занятости населения Нижегородской области от 22 февраля 2018 г. № 36 «О внесении изменений в приказ управления государственной службы занятости населения Нижегородской области от 26 июня 2017 года № 133».

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его включения в Реестр нормативных актов органов исполнительной власти Нижегородской области.

Руководитель управления



А.М.Садулина

УТВЕРЖДЕНО
приказом управления по труду и
занятости населения Нижегородской
области от 31.05.2021 № 523-
146/21П/од

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В УПРАВЛЕНИИ ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в управлении по труду и занятости населения 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 от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи» (далее – Постановление № 493), а также Положения об управлении по труду и занятости населения Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 29 декабря 2006 г. № 448.

1.3. Управление по труду и занятости населения Нижегородской области (далее – управление) 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 управление 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.

Адрес местонахождения управления:

603006, город Нижний Новгород, улица Варварская, дом 32.

Почтовый адрес управления:

603082, город Нижний Новгород, Кремль, корпус 14.

Контактные телефоны:

- приемная: (831) 234-07-10;

- факс: (831) 234-07-11.

Адрес официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет):
<http://czn.nnov.ru>.

Адрес электронной почты управления: official@gsz.kreml.nnov.ru.

График работы управления:

понедельник – четверг: 9.00 – 18.00;

пятница: 9.00 – 17.00;

перерыв: 13.00 – 13.48;

суббота - воскресенье: выходные дни.

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

О фактах коррупционных правонарушений сотрудниками управления гражданин может сообщить по телефону: (831) 234-07-14, и по адресу электронной почты: netkorrupcii@gsz.kreml.nnov.ru.

В электронном виде жалоба на действия (бездействие) органа власти, представляющего государственную услугу, может быть подана заявителем посредством федеральной государственной информационной системы «Единый

портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системы Нижегородской области «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области» (далее – Порталы) <http://www.gosuslugi.ru> в разделе досудебное обжалование.

2. Порядок работы с обращениями

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, принимаются уполномоченным лицом, на которое возложены функции по ведению делопроизводства в управлении (далее – уполномоченное лицо по делопроизводству).

При поступлении в управление письменного обращения уполномоченное лицо по делопроизводству:

- 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 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, принявшего обращение;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат, с проведением проверки правильности адресации и передачей его на регистрацию;

- при приеме жалобы в форме электронного документа, поступившего с Порталов, распечатывает ее на бумажном носителе для дальнейшей передачи на регистрацию.

2.1.2. Прием устных и письменных обращений в ходе личного приема осуществляется должностным лицом, осуществляющим личный прием в управлении (далее – должностное лицо, осуществляющее личный прием). Принятые в ходе личного приема обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием, передает на регистрацию не позднее дня, следующего за днем личного приема.

2.1.3. Все поступающие в управление обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление в автоматизированной системе электронного документооборота (далее – СЭД) путем внесения соответствующих данных.

Учет обращений производится в СЭД, в которой ведется запись об их движении и результатах рассмотрения.

2.1.4. Регистрация обращения сопровождается заполнением регистрационной карты в СЭД с прикреплением к ней электронного образа поступившего обращения (обращения на бумажном носителе подлежат сканированию с созданием электронного образа документа). В случае необходимости делается связка с иным(и) обращением(ями).

Каждому обращению СЭД присваивается регистрационный индекс, который имеет порядковый номер.

При регистрации обращений граждан в СЭД 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, сеть Интернет, личный прием граждан, выездной прием граждан, правовая консультация, интернет-линия, «горячая» телефонная линия, канал электронного обмена – МЭДО, факс, телеграф, телефон, средства массовой информации и др.);

- наименование государственного (иногo) 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);

- регистрационный номер;

- фамилия и телефон регистратора.

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

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в управление в письменной форме, факсимильной связью 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 управления, либо фамилию, имя, отчество руководителя управления, 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 управление в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

Руководитель управления 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, руководитель управления либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, 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. 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 Губернатору Нижегородской области 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 указана фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.2.7. 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.

2.2.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, управление 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 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, руководитель управления либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.11. 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 управление.

2.2.12. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции управления, 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.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу управление может в случае необходимости запрашивать в

указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

2.2.14. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в пункте 2.2.13 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.

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

2.2.16. Жалоба гражданина на действия (бездействие) управления и его должностных лиц подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию управления, жалоба направляется в течение семи рабочих дней со дня ее регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. Заявителю сообщается в письменном виде о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.2.17. В случае поступления в управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте управления в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня

регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.3. Подготовка ответов на обращения

2.3.1. Зарегистрированное в СЭД обращение после рассмотрения руководителем управления либо лицом, исполняющим его обязанности, передается на исполнение в структурное подразделение управления согласно резолюции руководителя для рассмотрения и подготовки ответа.

Руководитель управления либо лицо, исполняющее его обязанности, одновременно с поручением о рассмотрении обращения вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и о результатах рассмотрения обращения.

Начальник структурного подразделения управления, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- изучает обращение и приложенные к нему материалы;
- назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (далее – исполнитель), направляет ему обращение с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

Обращение считается доведенным до исполнителя с момента утверждения резолюции в электронной форме.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений граждан несут исполнители.

В случае, если в резолюции указаны несколько структурных подразделений управления, для работы используется электронный образ документа в СЭД (прикрепленный файл к регистрационной карточке документа).

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

2.3.3. Исполнитель:

- 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;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.2.6 и 2.2.9 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 ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

2.3.5. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

2.3.6. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

2.3.7. 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 обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.9. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее двух рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект ответа гражданину, направившему обращение, и согласовывает его в порядке, установленном разделом VI Постановления № 493.

Ответ на обращение оформляется на бланке управления в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 912, и подписывается руководителем управления (лицом, исполняющим его обязанности).

2.3.10. При необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее двух рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения обращения, согласовывает и визирует его у начальника структурного подразделения управления, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его руководителю управления либо уполномоченному им лицу для принятия решения о продлении срока.

Руководитель управления либо уполномоченное им лицо в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока рассмотрения обращения.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

2.3.11. При поступлении на рассмотрение письменного обращения, 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.

2.3.12. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление в письменной форме. Кроме того, на поступившее в управление 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 в сети Интернет.

Ответ на обращение, поступившее с Порталов, направляется через Порталы.

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.

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

2.3.15. Ответы на обращения 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.

2.3.16. 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 пятнадцати 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 предоставления.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

2.4.2. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, не менее пяти лет.

2.4.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Обращения, на которые не даны ответы, 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 управления, проводится руководителем управления (лицом, исполняющим его обязанности), заместителями руководителя управления в целях поддержания непосредственных контактов управления 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 управлении гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений. На информационных стендах в помещении управления обеспечивается доступ граждан к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции управления.

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

3.2. Прием граждан в управлении ведется на основании предварительной записи по телефону: (831) 234-07-10, и осуществляется по адресу нахождения управления в соответствии с утвержденным графиком:

- руководителем управления – по средам с 14.00 до 17.00;
- заместителем руководителя управления – по понедельникам с 14.00 до 17.00;
- заместителем руководителя управления – по пятницам с 14.00 до 16.30.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте управления в сети Интернет, а также на информационном стенде в управлении.

3.3. Должностное лицо, осуществляющее запись на личный прием к руководителю управления и (или) заместителям руководителя управления (далее – должностное лицо, осуществляющее запись на личный прием), информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего личный прием, а также формирует необходимую для приема информацию.

3.4. При осуществлении записи на личный прием должностное лицо, осуществляющее запись на личный прием, осуществляет учет обращений в журнале личного приема граждан (приложение 1).

3.5. По решению руководителя либо заместителей руководителя к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные государственные гражданские служащие управления.

В случае невозможности проведения личного приема граждан руководителем управления, заместителем руководителя управления по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и т.п.) дата указанного приема переносится либо его проводят уполномоченные лица на основании устного поручения руководителя управления.

3.6. 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, осуществляющим запись на личный прием, оформляется карточка личного приема гражданина (приложение 2).

3.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды первой 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) сенаторы Российской Федерации;
- 6) депутаты Государственной Думы;
- 7) Герои Советского Союза;
- 8) Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- 9) депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области.

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

3.9. Должностное лицо, осуществляющее запись на личный прием, направляет руководителю управления или заместителю руководителя управления карточки личного приема с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.10. 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 гражданина. 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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением.

О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.11. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию управления, 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 управлением был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.12. Если в ходе личного приема гражданина выявляется необходимость проверки (или уточнения) изложенных фактов, представленных гражданином документов и материалов, дополнительного уточнения обстоятельств дела, гражданин уведомляется о необходимости дополнительной проработки вопроса и о направлении ему письменного ответа на обращение. О необходимости дополнительной проработки вопроса, поставленного гражданином в ходе личного приема, делается соответствующая пометка в карточке личного приема.

Руководитель управления (лицо, исполняющее его обязанности) либо заместители руководителя управления, при необходимости, дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

3.13. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы по обращению, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение структурными подразделениями управления в соответствии с их компетенцией.

3.14. По окончании личного приема карточки личного приема граждан передаются на регистрацию уполномоченному лицу по делопроизводству. После регистрации в СЭД карточка личного приема гражданина подшивается в соответствующее дело.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения.

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

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений осуществляется руководителем структурного подразделения управления, ответственного за рассмотрение обращения, и структурным подразделением, в котором определено уполномоченное лицо по делопроизводству.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения осуществляется на основании сведений, содержащихся в СЭД.

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

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой уполномоченным лицом по делопроизводству.

Обращения граждан систематически анализируются уполномоченным лицом по делопроизводству, по следующим направлениям:

- количество рассмотренных обращений;
- полнота (полное или частичное удовлетворение обращения) и своевременность рассмотрения обращений граждан.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляется в порядке, установленном разделом IX Постановления № 493.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому исполнителю или структурному подразделению управления не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.6. Должностные лица управления несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за нарушения законодательства о рассмотрении обращений граждан.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в управлении
по труду и занятости населения
Нижегородской области

Журнал личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	ФИО	Адрес заявителя	Содержание вопроса	Кто принял	Результат рассмотрения

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в управлении
по труду и занятости населения
Нижегородской области

Учетная карточка личного приема граждан №

Входящий номер и дата регистрации:	Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:
Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:	
Краткое содержание обращения:	
Фамилия, имя, отчество (при наличии), должность лица, ведущего прием:	
Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:	
Результат рассмотрения:	
Подпись лица, ведущего прием, дата:	

Срок
