



**Министерство
градостроительной деятельности и развития агломераций
Нижегородской области**

Включен в Реестр
нормативных актов органов
исполнительной власти
Нижегородской области
05 ДЕК 2024

№ в реестре

26841-330-001-02/166

П Р И К А З

20.11.2024

№ 01-02/166

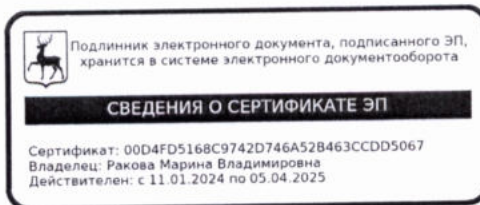
г. Нижний Новгород

**Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в
министерстве градостроительной
деятельности и развития агломераций
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 министерстве градостроительной деятельности и развития агломераций Нижегородской области.
2. Настоящий приказ вступает в силу после дня его официального опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



М.В.Ракова

УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства
градостроительной деятельности
и развития агломераций
Нижегородской области

от 20.11.2024 № 01-02/166

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МИНИСТЕРСТВЕ ГРАДОСТРОИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И
РАЗВИТИЯ АГЛОМЕРАЦИЙ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан в министерстве градостроительной деятельности и развития агломераций Нижегородской области (далее соответственно - Положение, Министерство).

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 № 59-ФЗ), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" (далее - Закон Нижегородской области № 124-З), Регламента Правительства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. № 920, Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 912 (далее - Инструкция по делопроизводству), постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 "О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием

электронной подписи", Положения о министерстве градостроительной деятельности и развития агломераций Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 16 апреля 2020 г. № 308.

1.3. Министерство в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Министерство в письменной форме, в форме электронного документа, в форме устного обращения к должностному лицу Министерства во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленные законодательством сроки.

Местонахождение Министерства: 603105, г. Нижний Новгород, ул. Ошарская д. 63

Почтовый адрес: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корп.14.

Контактные телефоны: 8 (831) 428-17-96 – приемная, 8 (831) 428-08-17 – факс.

Адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): <https://mingrad.nobl.ru>.

Адрес электронной почты Министерства: grd@nobl.ru.

График работы Министерства:

понедельник - четверг с 9.00 до 18.00; пятница с 9.00 до 17.00;

перерыв на обед с 12.00 до 12.48;

суббота и воскресенье - выходные дни.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Министерства по адресу электронной почты Министерства: grd@nobl.ru или посредством использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее Единый портал).

1.4. Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Министерства, а также по адресу электронной почты Министерства или посредством использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

Обращения в письменной форме принимаются:

по почтовому адресу Министерства: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корп.14;

по адресу электронной почты Министерства: grd@nobl.ru.

1.5. Информация о порядке организации личного приема, тексты Федерального закона № 59-ФЗ и Закона Нижегородской области № 124-З, иные информационно-справочные материалы размещаются для сведения граждан в помещении для проведения личного приема граждан в Министерстве и на его официальном сайте.

2. Порядок приема и первичной обработки обращений

2.1. Направленные в Министерство обращения в письменной форме (в том числе непосредственно должностным лицам Министерства при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения), в форме телеграммы, факсограммы, электронного документа) подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее - СЭДО) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

Обращения в устной форме принимаются уполномоченным лицом Министерства и в течение суток передаются для регистрации.

2.2. Обращения граждан и организаций в письменной форме в обязательном порядке должны содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Министерства.

Также автором обращения должны быть указаны свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложены суть предложения, заявления или жалобы, проставлены дата и личная подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению автором обращения могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

В обращениях, поступивших в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, автор обращения в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

К таким обращениям автор обращения вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Устные обращения, поступившие во время личных приемов граждан, проводимых министром градостроительной деятельности и развития агломераций Нижегородской области (далее - Министр), в день приема оформляются в Карточках личного приема по форме согласно Приложению 1 к настоящему Положению и подлежат регистрации в СЭДО.

Учет обращений граждан осуществляется в Журнале учета обращений граждан по форме согласно Приложению 2 к настоящему Положению.

2.4. Физические и юридические лица имеют право давать обратную связь о результатах рассмотрения обращений путем заполнения на официальном сайте Министерства формы опроса "Уровень удовлетворенности результатами рассмотрения обращений граждан" в разделе "Гражданам".

3. Порядок работы по рассмотрению обращений

3.1. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, и настоящим Положением.

3.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более тридцати дней со дня регистрации.

Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 г. № 647 "Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации", или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней (в случае, если обращение поступило от лиц, указанных в абзаце четвертом пункта 3.2

настоящего Положения – в течение пяти 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.

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 абзаце четвертом пункта 3.4 настоящего Положения.

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

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

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

Если текст 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.

В случае если 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 в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в Министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу

поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство.

3.5. В случае если решение поставленных в обращении вопросов наряду с вопросами, относящимися к компетенции Министерства, 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.

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

4. Порядок подготовки ответов на обращения

4.1. Руководитель структурного подразделения Министерства либо должностное лицо, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- 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 3.4 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.

4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству проект ответа гражданину на бланке Министерства и направляет его на согласование и утверждение.

4.3. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива. 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.

4.4. 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.

4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц,

ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства.

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

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

4.8. 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.

5. Контроль работы по рассмотрению обращений

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется также уполномоченным лицом на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

5.4. Уровень удовлетворенности результатами рассмотрения обращений граждан оценивается путем сбора обратной связи на официальном сайте Министерства.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан Министром, лицом, исполняющим его обязанности, заместителями Министра, должностными лицами, уполномоченными Министром, проводится не реже одного раза в месяц (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) в помещении для приема граждан по адресу местонахождения Министерства. Запись на прием осуществляется ежедневно согласно графику работы Министерства по телефону 8 (831) 428-17-96.

В случае невозможности проведения личного приема граждан Министром его проводят другие должностные лица Министерства по поручению Министра.

Гражданам, записанным на личный прием, уполномоченным лицом сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

Граждане, не включенные в список личного приема на ближайшую дату, включаются в список личного приема на последующие даты.

В целях предупреждения инфицирования респираторными вирусами гражданам надлежит использовать средства индивидуальной защиты (маски, очки, перчатки) в случаях и порядке, предусмотренных действующим санитарным законодательством.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документы, дополняющие и поясняющие суть обращения (при необходимости).

6.3. Правом на первоочередной прием обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий, инвалиды I и II групп и их опекуны, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей,

родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

6.4. 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 гражданина вопросов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема.

6.5. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер санитарно-эпидемиологической безопасности, для написания заявления организуются специальные рабочие места.

Для написания заявления непосредственно в Министерстве гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

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

7. Ответственность должностных лиц за рассмотрение обращений граждан

7.1. Министр, заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в Министерство.

7.2. Должностное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией, несет персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращению, содержание и оформление подготовленного ответа.

7.3. Соисполнители документа обязаны представить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за семь дней до истечения общего срока исполнения.

7.4. В случае несвоевременного представления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан
в министерстве градостроительной
деятельности и развития агломераций
Нижегородской области

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ " ____ " _____ 202__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество (при наличии), должность ведущего прием:

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное
за исполнение поручения:

Отметка о результате приема:

Примечание:

Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан
в министерстве градостроительной
деятельности и развития агломераций
Нижегородской области

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

| № п/п | № карточки личного приема | Регистрацио нный № в СЭДО | Ф.И.О. (отчество при наличии), контактные телефоны | Краткое содержание вопроса | Фамилия, инициалы лица, проводившего прием; должность, фамилия, инициалы лица, участвующего в проведении приема | Результат рассмотрения обращения |
|----------|---------------------------------|---------------------------------|---|----------------------------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |