



Министерство
социальной политики Нижегородской области



П Р И К А З

06.08.2025

№ 628

№

г. Нижний Новгород

Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве социальной политики
Нижегородской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и 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 социальной политики Нижегородской области.

2. Признать утратившими силу:

- приказ министерства социальной политики Нижегородской области от 28 октября 2019 г. № 666 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве социальной политики Нижегородской области»;

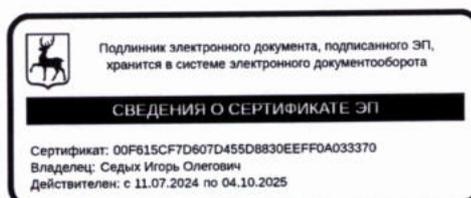
- приказ министерства социальной политики Нижегородской области от 31 мая 2022 г. № 323 «О внесении изменений в приказ министерства социальной политики Нижегородской области от 28 октября 2019 г. № 666»;

- приказ министерства социальной политики Нижегородской области от 16 июня 2023 г. № 542 «О внесении изменений в приказ министерства социальной политики Нижегородской области от 28 октября 2019 г. № 666»;

- приказ министерства социальной политики Нижегородской области от 14 февраля 2024 г. № 91 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве социальной политики Нижегородской области, утвержденное приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 28 октября 2019 г. № 666».

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания.

Министр



И.О.Седых

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общее положение

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в министерстве социальной политики Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а также порядок 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», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Положения о министерстве социальной политики Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 25 марта 2009 г. № 148.

1.3. Министерство социальной политики Нижегородской области (далее - Министерство) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Министерство в письменной форме, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» либо «Электронной приемной граждан Правительства Нижегородской области», а также в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения Министерства: 603000, г. Нижний Новгород, ул. Минина, д. 10В.

Почтовый адрес: 606082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14.

Контактные телефоны: приемная +7(831) 422-28-80,

прием граждан +7(831) 422-29-02.

График работы Министерства:

Понедельник-четверг с 8.00 до 18.00;

Пятница с 8.00 до 17.00;

Перерыв на обед с 12.00 до 12.48;

Суббота и воскресенье – выходные дни.

Обращение в форме электронного документа направляется посредством единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» («Платформа обратной связи») либо путем заполнения специальной электронной формы на официальном сайте Правительства Нижегородской области <https://letter.nobl.ru/> («Электронная приемная граждан Правительства Нижегородской области»).

Обращения в письменной форме принимаются:

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

лично по адресу нахождения Министерства: 603000, г. Нижний Новгород, ул. Минина, д. 10В.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан, иные информационно-справочные материалы размещаются на официальном сайте Министерства, а также на информационных стендах по адресу его местонахождения.

2. Порядок приема и первичной обработки обращений

2.1. Все поступающие в Министерство обращения подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее - СЭДО) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

Обращения, направленные с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал» (далее – Единый портал), регистрации в СЭДО не подлежат.

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 автор обращения указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и текущую дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов автор обращения прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. В обращениях, поступивших в Министерство в форме электронного документа с использованием Единого портала либо «Электронной приемной граждан Правительства Нижегородской области», автор обращения в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в «Электронной приемной граждан Правительства Нижегородской области», по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации

обращения.

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

2.4. Устные обращения, поступившие во время личных приемов граждан, проводимых министром социальной политики Нижегородской области (далее - министр), заместителями министра либо иными должностными лицами, уполномоченными министром (лицом, исполняющим его обязанности), в день приема оформляются в Карточках личного приема гражданина (Приложение 1 к настоящему Положению).

Учет обращений граждан осуществляется в Журнале учета обращений граждан (Приложение 2 к настоящему Положению).

3. Порядок работы по рассмотрению обращений

3.1. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

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

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.

В соответствии с частью 1 статьи 5 Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

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, 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.

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 втором 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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 письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Министерство вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

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.

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.

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

В случае поступления в Министерство 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 Министерства 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.

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 письменном 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 обращения.

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

3.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в пункте 3.7 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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 проект ответа гражданину 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, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в «Электронной приемной граждан Правительства Нижегородской области» при использовании Единого портала и «Электронной приемной граждан Правительства Нижегородской области» 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 от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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.

5. Порядок хранения рассмотренных обращений

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

5.2. 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.

6. Организация личного приема

6.1. Личный прием граждан проводится министром (лицом, исполняющим его обязанности), заместителями министра либо иными должностными лицами, уполномоченными министром (лицом, исполняющим его обязанности).

6.2. Личный прием граждан осуществляется 1 раз в месяц (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней) в Министерстве по адресу: 603000, г. Нижний Новгород, ул. Минина 10В.

6.3. Запись граждан на личный прием осуществляется при личном обращении гражданина, по телефону: +7(831)422-29-02, а также на основании обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, с изложением сути вопросов, подлежащих рассмотрению на

личном приеме.

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

6.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, 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, граждане, призванные 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 заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключившие контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях принятия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнослужащие) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также члены их семей, инвалиды I группы и их опекуны, инвалиды II группы, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, родители, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, а также иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.5. В проведении приема граждан участвуют государственные гражданские служащие Министерства в соответствии с компетенцией.

В случае невозможности проведения личного приема граждан министром (лицом, исполняющим его обязанности), заместителями министра по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и т.п.) дата указанного приема переносится либо его проводят должностные лица на основании устного поручения министра (лица, исполняющего его обязанности).

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

На основании этих документов оформляется Карточка личного приема гражданина.

6.7. 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 гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

6.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. Учет обращений граждан осуществляется в Журнале учета обращений граждан.

7. Контроль работы по рассмотрению обращений

7.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

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

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

Карточка
личного приема

№ _____

« _____ » _____ 20 _____ 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 _____

Журнал учета обращений граждан

N п/п	N карточки личного приема	Ф.И.О. (отчество - при наличии), контактны е телефоны	Краткое содержа ние вопроса	Дата личног о приема	Фамилия, инициалы лица, проводившего прием; должность, фамилия, инициалы лица, участвующего в проведении приема	Результат рассмотрен ия обращения
