

**МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННЕЙ РЕГИОНАЛЬНОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ
ПОЛИТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ
от 6 апреля 2015 г. N 9**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ
ВНУТРЕННЕЙ РЕГИОНАЛЬНОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. приказов министерства внутренней региональной и муниципальной
политики Нижегородской области от 14.01.2016 N 1, от 20.12.2017 N 57,
от 04.06.2018 N 320-01-03-08-38/18-0,
от 12.02.2019 N П/од-320-01-03-08-12/19, от 11.07.2019 N 320-69/19П/од,
от 10.04.2023 N 320-46/23П/од, от 31.10.2023 N 320-127/23П/од,
от 14.06.2024 N 320-54/24П/од, от 04.03.2025 N 320-24/25П/од,
от 17.07.2025 N 320-78/25П/од, от 19.11.2025 N 320-113/25П/од)

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр
С.И.РОГОЖКИН

Утверждено
приказом министерства внутренней
региональной и муниципальной
политики Нижегородской области
от 06.04.2015 N 9

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ
ВНУТРЕННЕЙ РЕГИОНАЛЬНОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. приказов министерства внутренней региональной и муниципальной
политики Нижегородской области от 14.01.2016 N 1, от 20.12.2017 N 57,
от 04.06.2018 N 320-01-03-08-38/18-0,
от 12.02.2019 N П/од-320-01-03-08-12/19, от 11.07.2019 N 320-69/19П/од,
от 10.04.2023 N 320-46/23П/од, от 31.10.2023 N 320-127/23П/од,
от 14.06.2024 N 320-54/24П/од, от 04.03.2025 N 320-24/25П/од,
от 17.07.2025 N 320-78/25П/од, от 19.11.2025 N 320-113/25П/од)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также Закона Нижегородской

области от 7 сентября 2007 N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Министерство внутренней региональной и муниципальной 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 (далее - обращения), поступивших в Министерство в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), "Электронной приемной граждан Правительства Нижегородской области", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.
(в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 17.07.2025 N 320-78/25П/од)

Местонахождение Министерства:

603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 2. Контактные телефоны: приемная - 411-88-48, факс - 439-01-77.

Адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт Министерства): mvr.nobl.ru.
(в ред. приказов министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 14.01.2016 N 1, от 31.10.2023 N 320-127/23П/од)

Абзац исключен с 17.07.2025. - Приказ министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 17.07.2025 N 320-78/25П/од.

График работы Министерства:

понедельник - четверг: 9.00 - 18.00;

пятница: 9.00 - 17.00;

перерыв: в интервале с 12.00 до 14.00 продолжительностью 48 минут;

суббота - воскресенье: выходные дни.

Сведения о местоположении Министерства, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Министерства mvr.nobl.ru.
(в ред. приказов министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 14.01.2016 N 1, от 14.06.2024 N 320-54/24П/од)

2. Порядок работы с обращениями

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, принимаются структурным подразделением, на которое возложены функции по документационному обеспечению управления Министерства (далее - служба ДОУ).

При поступлении письменного обращения в Министерство должностное лицо, ответственное за прием обращений:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми 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 (пакетом) прилагаются к тексту письма;

- при приеме обращения в письменной форме непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение;

(в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 31.10.2023 N 320-127/23П/од)

- 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 года N 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 Министерство 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.

(п. 2.1.2 в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 11.07.2019 N 320-69/19П/од)

2.1.3. Должностное лицо Министерства, ответственное за прием и регистрацию документов, 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(ими) 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 (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, "не обращение");
- признак постановки обращения на контроль;
- указания по исполнению документа (проект резолюции);
- регистрационный номер;
- фамилия и телефон регистратора.

(п. 2.1.3 в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 11.07.2019 N 320-69/19П/од)

2.1.4. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется министру внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области (далее - Министр) или лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество Министра, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

(в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 31.10.2023 N 320-127/23П/од)

Обращение гражданина, поступившее в Министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, а также гражданин указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или "Электронной приемной граждан Правительства Нижегородской области", по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(в ред. приказов министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 31.10.2023 N 320-127/23П/од, от 17.07.2025 N 320-78/25П/од)

2.2.2. Общий срок рассмотрения обращений - 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.

Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 г. N 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.
(абзац введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 14.06.2024 N 320-54/24П/од)

Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения иных обращений граждан.
(п. 2.2.2 в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 11.07.2019 N 320-69/19П/од)

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 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 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением лица, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.2.8 настоящего положения.

В случае если обращение гражданина из числа лиц, указанных в абзаце третьем подпункта 2.2.2 пункта 2.2 настоящего Положения, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, то такое обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

(абзац введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 14.06.2024 N 320-54/24П/од)

(п. 2.2.4 в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 04.06.2018 N 320-01-03-08-38/18-0)

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

2.2.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.2.7. 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.

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, 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.

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 Министерство.

2.2.11. Если в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Министерства, 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.

(п. 2.2.13 введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 20.12.2017 N 57)

2.2.14. 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 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Министерства 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.

(п. 2.2.14 введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 20.12.2017 N 57)

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 Губернатору Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.2.8 настоящего положения.

(п. 2.2.15 введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 04.06.2018 N 320-01-03-08-38/18-0; в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 12.02.2019 N П/од-320-01-03-08-12/19)

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.

(п. 2.2.16 введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 04.06.2018 N 320-01-03-08-38/18-0)

2.2.17. 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.

(п. 2.2.17 введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 04.06.2018 N 320-01-03-08-38/18-0)

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

(п. 2.2.18 введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 04.06.2018 N 320-01-03-08-38/18-0)

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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

(п. 2.2.19 введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 04.06.2018 N 320-01-03-08-38/18-0)

2.3. Подготовка ответов на обращения

2.3.1. После рассмотрения обращения Министром или лицом, исполняющим его обязанности, обращение с резолюцией Министра или лица, исполняющего его обязанности, направляется руководителю соответствующего структурного подразделения Министерства, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и подготовки ответа.

В случае, если в резолюции указаны несколько структурных подразделений Министерства, 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).

(в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 11.07.2019 N 320-69/19П/од)

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее структурное подразделение

Министерства, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы (органы местного самоуправления), если затронутые вопросы не относятся к ведению Министерства, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, с извещением об этом автора обращения.

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

2.3.4. По итогам рассмотрения обращения исполнитель подготавливает проект ответа на обращение, согласовывает и визирует его у руководителей структурных подразделений Министерства, ответственных за рассмотрение обращения, и направляет его на подпись Министру либо уполномоченному на то лицу.

2.3.5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствующем структурном подразделении Министерства:

- 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 статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.6. При необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 2 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, согласовывает и визирует его у руководителя структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его Министру либо уполномоченному на то лицу для принятия решения о продлении срока.

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

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

2.3.7. При поступлении на рассмотрение в Министерство направленного в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, должностные лица Министерства, ответственные за рассмотрение запроса, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

2.3.8. 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, Министр 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.

2.3.9. При рассмотрении обращения Министерство по согласованию с другими государственными, муниципальными органами и соответствующими организациями вправе сформировать рабочую группу с участием их представителей.

2.3.10. Ответ на обращение оформляется на бланке Министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях и подписывается Министром либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.11. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера должностным лицом службы ДОО. Если письменный ответ не направляется, отметка об этом вносится в СЭДО.

(п. 2.3.11 в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 11.07.2019 N 320-69/19П/од)

2.3.12. 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 "Электронной приемной граждан Правительства Нижегородской области" при использовании Единого портала или "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. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Министерства.

(в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 17.07.2025 N 320-78/25П/од)

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в Министерство, и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Размещенные на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

(абзац введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 11.07.2019 N 320-69/19П/од)

Исключен. - Приказ министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 20.12.2017 N 57.

Письменный 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.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Министерства 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 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.

Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица Министерства 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 Министерстве ведется на основании предварительной записи на прием при личном обращении в приемную Министра по адресу: г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 2, кабинет 157, или по телефону: 411-88-48. Запись на прием осуществляется помощником Министра.

(в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 04.03.2025 N 320-24/25П/од)

Личный прием граждан осуществляется Министром или иным должностным лицом, уполномоченным министром, во вторую среду каждого месяца с 09.00 до 11.00 в служебном кабинете Министра (иного должностного лица, уполномоченного министром) по адресу нахождения Министерства: г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 2.

Информация о месте и времени приема граждан доводится до сведения граждан через средства массовой информации, размещается на официальном сайте Министерства, а также на информационном стенде в Министерстве.
(в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 14.01.2016 N 1)

При необходимости и наличии технической возможности личный прием граждан по решению Министра либо уполномоченного на это лица, может проводиться в режиме видео-конференц-связи.
(абзац введен приказом министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 04.03.2025 N 320-24/25П/од)

3.3. Должностное лицо, осуществляющее запись на личный прием к Министру, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также формирует необходимую для приема информацию.

3.4. При осуществлении записи на личный прием ответственное должностное лицо Министерства осуществляет учет обращений в журнале учета личного приема граждан, 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 ответственным должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина по форме, предусмотренной приложением 2 к настоящему Положению.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди.

Правом на личный прием в первоочередном порядке 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, граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 г. N 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 участия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнотружашие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнотружашие) войск национальной гвардии Российской Федерации, не являющиеся ветеранами боевых действий, а также члены их семей, инвалиды первой группы и их опекуны, инвалиды второй группы, 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, лица, удостоенные Почетного звания "Почетный гражданин Нижегородской области", иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.
(в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 19.11.2025 N 320-113/25П/од)

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

3.7. По решению лица, осуществляющего личный прием, к участию в проведении им приема могут привлекаться иные государственные гражданские служащие Министерства.

3.8. Должностное лицо, осуществляющее запись заявителей на личный прием, направляет Министру, иному должностному лицу, уполномоченному министром, карточки личного приема с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

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 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.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема.

3.10. 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.

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 настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение.

3.12. По окончании личного приема учетная карточка подшивается в соответствующее дело согласно номенклатуре дел Министерства.

3.13. Министр или иные должностные лица, уполномоченные Министром, при необходимости дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Министерства о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения.

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

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение обращения, и службой ДОУ.

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

(в ред. приказа министерства внутренней региональной и муниципальной политики Нижегородской области от 11.07.2019 N 320-69/19П/од)

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

4.4. Обращения граждан ежегодно анализируются должностным лицом службы ДОУ по следующим направлениям:

- количество рассмотренных обращений;

- полнота (полное ли частичное удовлетворение обращения) и своевременность рассмотрения обращений граждан.

Содержание обращений граждан учитывается в текущей и перспективной работе Министерства.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет должностное лицо службы ДОУ. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Министерства не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1
к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан в министерстве внутренней
региональной и муниципальной
политики Нижегородской области

Журнал учета личного приема граждан

N п/п	Дата личного приема	Ф.И.О.	Место жительства Место работы	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения

Карточка личного приема гражданина

№ _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Паспортные данные: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Результат рассмотрения обращения _____

Разъяснение получено (устно/письменно) _____

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: _____

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: _____

Подпись лица, ведущего прием, дата: _____