|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Извещение о проведении независимой антикоррупционной экспертизы | Наименование органа-разработчика | Управление документационного обеспечения Нижегородской области |
| Дата начала и окончания независимой антикоррупционной экспертизы | 27.06.2025 – 04.07.2025 |
| Адрес электронной почты и (или) почтовый адрес,  по которому направляются заключения по результатам проведения независимой антикоррупционной экспертизы | 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14  document@nobl.ru |

Проект приказа управления документационного обеспечения Нижегородской области «Об утверждении Положения

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций

в управлении документационного обеспечения Нижегородской области»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Извещение о проведении общественного обсуждения | Наименование органа-разработчика | Управление документационного обеспечения Нижегородской области |
| Дата начала и окончания общественного обсуждения | 27.06.2025 – 04.07.2025 |
| Адрес электронной почты и (или) почтовый адрес,  по которому направляются замечания и предложения в ходе общественного обсуждения | 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14, document@nobl.ru |

|  |  |
| --- | --- |
| Проект нормативного правового акта | **Приказ управления документационного обеспечения Нижегородской области «Об утверждении Положения**  **о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций**  **в управлении документационного обеспечения 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  приказываю:  1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в управлении документационного обеспечения Нижегородской области.  2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника приемной граждан Губернатора и Правительства Кочешкову Е.Н.  Руководитель управления А.А.Ростовцев  УТВЕРЖДЕНО  приказом управления документационного обеспечения  Нижегородской области  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **ПОЛОЖЕНИЕ**  **о порядке рассмотрения обращений граждан**  **в управлении документационного обеспечения Нижегородской области**  1. Общие положения  1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан в управлении документационного обеспечения Нижегородской области (далее – Положение, Управление).  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 (далее – Регламент Правительства), 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) и Регламента электронного документооборота с использованием электронной подписи в органах исполнительной власти Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 (далее – Регламент электронного документооборота), Положения об управлении документационного обеспечения Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 22 июня 2020 г. № 499 (далее – Положение об Управлении).  1.3. Управление в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Управление, в письменной форме, в форме электронного документа, в форме устного обращения к должностному лицу Управления во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленные законодательством сроки.  Информация о месте нахождения Управления, почтовом адресе, графике работы и контактных телефонах размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на странице Управления на официальном сайте Правительства Нижегородской области https:// nobl.ru.  Место нахождения Управления: г. Нижний Новгород, Кремль, корп. 1.  Почтовый адрес: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корп. 14.  График работы Управления: понедельник – четверг с 9.00 до 18.00; пятница с 9.00 до 17.00; перерыв на обед с 13.00 до 13.48; суббота и воскресенье – выходные дни.  Телефон для справок: 8 (831) 439 10 59.  Место нахождения приемной граждан Губернатора и Правительства Нижегородской области, входящей в структуру Управления (далее – Приемная граждан): г. Нижний Новгород, ул. Костина, д. 2.  Телефон Приемной граждан: 8 (831) 434 32 30, факс 8 (831) 434 08 52.  Единый многоканальный бесплатный номер «горячей телефонной линии» Губернатора и Правительства Нижегородской области: 8(800) 302 07 70.  1.4. Обращения в форме электронного документа направляются:  - посредством сервиса «Электронная приемная» официального сайта Правительства Нижегородской области (https://nobl.ru/priem-obrashchenij/);  - с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).  Обращения в письменной форме принимаются по почтовому адресу Управления: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корп. 14.  Обращение в письменной форме может быть подано непосредственно должностному лицу Управления при проведении им информационных, иных публичных мероприятий с участием населения.  Обращение может быть передано в Управление телеграммой или факсимильной связью по факсу: 8 (831) 434 08 52.  Устные обращения принимаются во время личных приемов граждан, проводимых руководителем Управления или уполномоченными должностными лицами Управления.  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 Приемной граждан, а также на странице Управления на официальном сайте Правительства Нижегородской области https://nobl.ru.  2. Порядок приема, первичной обработки и регистрации обращений  2.1. Все обращения, поступившие в Управление в письменной форме, в форме электронного документа, а также поступившие в ходе личного приема граждан устные обращения подлежат регистрации в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в установленном порядке.  Обращения, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа регистрируются в течение трех календарных дней с момента поступления, обращения в устной форме передаются уполномоченным лицом Управления для регистрации в течение суток.  2.2. Автор в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо наименование должности соответствующего должностного лица Управления, а также 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 дату.  В случае необходимости в подтверждение своих доводов автор прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.  В обращении, поступившем в форме электронного документа, в обязательном порядке автор обращения, 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. Работа с обращениями, поступившими посредством Единого портала, осуществляется в соответствии с Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 (далее – Правила использования Единого портала), Регламентом работы с обращениями и сообщениями граждан с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в части функциональности единого окна цифровой обратной связи ЕПГУ-ПОС-2023-1-РО.01 (далее – Регламент ПОС).  2.4. Устные обращения, поступившие во время личных приемов граждан, проводимых руководителем Управления или уполномоченными должностными лицами Управления, оформляются в форме Карточки личного приема гражданина (Приложение).  3. Порядок рассмотрения обращений  3.1. Обращение, поступившее в Управление, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, законом Нижегородской области № 124-З и настоящим Положением.  3.2. Срок рассмотрения обращений граждан – не более тридцати дней со дня регистрации.  Руководитель Управления 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, Руководитель Управления 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.  В течение 20 дней со дня регистрации рассматриваются:  - обращения родителей (лиц, их замещающих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей;  - 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 Управления, направляется в течение семи дней (в случае, если обращение поступило от лиц, указанных в абзаце шестом 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, Управление 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, Руководитель Управления 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 Управление. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.  В случае поступления в Управление обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на странице Управления на официальном сайте Правительства Нижегородской области https://nobl.ru, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес страницы Управления на официальном сайте Правительства Нижегородской области https://nobl.ru, на которой 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 Управление.  3.5. В случае если решение поставленных в обращении вопросов наряду с вопросами, относящимися к компетенции Управления, 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 Управление может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.  4. Порядок подготовки ответов  4.1. Должностное лицо Управления, к которому в соответствии с утвержденной руководителем Управления резолюцией поступило на рассмотрение обращение:  - в установленный срок обеспечивает объективное и всестороннее его рассмотрение, в случае необходимости – с участием автора обращения;  - 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 в рамках компетенции Управления, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора обращения;  - 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. В случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения, в ответе автору обращения сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты его нарушенных прав, свобод или законных интересов.  4.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству проект ответа гражданину на бланке Управления и направляет его на согласование и утверждение.  4.4. 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.  4.5. 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.  4.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление 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 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 № 59-ФЗ на странице Управления официальном сайте Правительства Нижегородской области https://nobl.ru.  4.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.  5. Контроль за рассмотрением обращений  5.1. Контролю подлежат все поступившие на рассмотрение в Управление обращения.  5.2. Координация работы с обращениями и контроль за рассмотрением в Управлении обращений осуществляется руководителем Управления как лично, так и через уполномоченного заместителя руководителя Управления. Анализ содержания обращений, обобщение результатов работы по рассмотрению обращений в Управлении, подготовка соответствующих отчетов, учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе Управления осуществляется контрольно-аналитическим отделом Управления на основании сведений, содержащихся в СЭД.  Контроль за соблюдением установленного порядка организации и проведения личного приема граждан руководителем Управления и уполномоченными должностными лицами Управления, анализ результатов рассмотрения поступивших устных обращений осуществляется Приемной граждан.  5.3. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Положением.  5.4. Снятие обращения с контроля осуществляется руководителем Управления либо его заместителем. Основанием для снятия обращения с контроля считается факт направления ответа автору обращения по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Направление промежуточного ответа или уведомления о продлении срока рассмотрения не является основанием для снятия обращения с контроля.  6. Организация личного приема граждан  6.1. Личный прием граждан руководителем Управления и уполномоченными должностными лицами Управления проводится в Приемной граждан в соответствии с анонсом информации о личном приеме на странице Управления на официальном сайте Правительства Нижегородской области https://nobl.ru.  Руководитель Управления проводит личный прием граждан не реже одного раза в два месяца, заместитель руководителя Управления – ежемесячно, начальник Приемной граждан – еженедельно, уполномоченные сотрудники Приемной граждан – ежедневно согласно графику работы Управления.  6.2. Запись на прием и предоставление информации о должностных лицах Управления, проводящих личный прием, осуществляется по телефонам Приемной граждан ежедневно согласно графику работы Управления.  Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, уполномоченным сотрудником Приемной граждан сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.  6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документы, дополняющие и поясняющие суть обращения (при необходимости).  6.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.  Лица, удостоенные почетного звания «Почетный гражданин Нижегородской области», имеют право на безотлагательный прием. Правом на первоочередной личный прием обладают: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, 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 участия 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, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.  Информация о праве отдельных категорий граждан на первоочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы размещаются в Приемной граждан.  6.5. 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 направлению на регистрацию и рассмотрение в установленном порядке.  Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Управления, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в устной форме в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в Карточке личного приема.  6.6. При общении с гражданами уполномоченное должностное лицо Управления обязано:  - соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения, воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;  - уважать честь и достоинство гражданина, его деловую репутацию, не дискриминировать одних путем предоставления другим незаслуженных благ и привилегий, способствовать сохранению социально-правового равенства;  - проявлять корректность и внимательность, воздерживаться от заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений, угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;  - проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;  - воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении государственным служащим должностных обязанностей и способных нанести ущерб его репутации или авторитету Управления;  - быть независимым в своих выводах и решениях, основываться в своих выводах исключительно на проверенной и основанной на достоверных фактах информации.  6.7. При необходимости и наличии технической возможности личный прием граждан руководителем Управления и уполномоченными должностными лицами Управления по их решению может проводиться в режиме видео-конференц-связи.  6.8. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности.  Для составления письменных обращений в помещении организуются специальные рабочие места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4.  В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Управления.  7. Ответственность должностных лиц  за рассмотрение обращений граждан  7.1. Руководитель управления, заместители руководителя Управления, руководители структурных подразделений Управления несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в Управление.  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.  8. Порядок хранения материалов по рассмотрению обращений  8.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, в соответствии с номенклатурой дел хранятся в течение 5 лет.  8.2. 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.  8.3. Архивное хранение обращений граждан, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, а также документов по их рассмотрению, формирование архива обращений граждан (в том числе, в электронном виде) осуществляется в Приемной граждан.  ПРИЛОЖЕНИЕ  к Положению о порядке рассмотрения  обращений граждан и организаций  в управлении документационного обеспечения Нижегородской области  КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г.  (дата приема)  Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Почтовый адрес, контактный телефон:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Социальное положение/ льготная категория:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Краткое содержание вопроса:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Краткое содержание устного ответа:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Краткое содержание поручения (при необходимости): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Отметка о результате приема:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Примечание:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись уполномоченного должностного лица |