**УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ИМУЩЕСТВА**

**НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

**ПРИКАЗ**

**от 27 июня 2013 г. N 15**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН,**

**РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан в Управлении государственного имущества Ненецкого автономного округа приказываю:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#Par29) организации приема граждан, рассмотрения устных и письменных обращений граждан.

2. Признать утратившим силу приказ Управления государственного имущества Ненецкого автономного округа от 17 апреля 2012 года N 8 "Об утверждении Административного регламента предоставления Управлением государственного имущества Ненецкого автономного округа государственной услуги "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок".

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Исполняющий обязанности

начальника Управления

А.В.ПЛЕНОКОС

Приложение

к приказу Управления

государственного имущества

Ненецкого автономного округа

от 27.06.2013 N 15

**ПОРЯДОК**

**ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН, РАССМОТРЕНИЯ**

**УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Раздел I

Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации", в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, включая юридические лица, в Управлении государственного имущества Ненецкого автономного округа, а также в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Настоящий Порядок определяет сроки и последовательность действий при организации приема граждан, рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Управлении государственного имущества Ненецкого автономного округа (далее - УГИ НАО).

3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4. Заявителями в соответствии с настоящим Порядком являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

5. Информирование заявителей о порядке рассмотрения заявлений граждан при обращении в УГИ НАО включает в себя следующие сведения:

1) место нахождения и почтовый адрес УГИ НАО: ул. Ленина, д. 27в, г. Нарьян-Мар, Ненецкий автономный округ, 166000;

2) график работы УГИ НАО:

понедельник - пятница - с 8 час. 30 мин. до 17 час. 30 мин.;

перерыв на обед - с 12 час. 30 мин. до 13 час. 30 мин.;

суббота и воскресенье - выходные дни;

3) справочный телефон: приемная УГИ НАО: (81853) 4-26-87;

4) адрес официального сайта УГИ НАО в сети "Интернет": http://www.uginao.ru (далее - Сайт);

5) адрес электронной почты УГИ НАО: mail@uginao.ru;

6) получение информации по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется заинтересованными лицами:

на информационных стендах;

на Сайте;

на Портале органов государственной власти Ненецкого автономного округа http://www.ogv-nao.ru (далее - Портал).

6. Информирование проводится в форме устного и письменного информирования.

7. Индивидуальное устное информирование по вопросам рассмотрения обращений граждан обеспечивается специалистом, ответственным за делопроизводство, лично и/или по телефону.

8. При ответе на телефонные звонки специалист, ответственный за делопроизводство, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

9. Специалист, ответственный за делопроизводство, при общении с гражданами должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.

10. При невозможности специалиста, ответственного за делопроизводство, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

11. Индивидуальное письменное информирование по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или электронной почтой.

12. При коллективном обращении граждан письменное информирование по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или электронной почтой гражданину, указанному в обращении в качестве получателя ответа, либо, если получатель ответа в коллективном обращении не определен, лицу, указанному первым в списке подписавших обращение.

13. Гражданин с учетом графика работы УГИ НАО с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", электронной почты, лично, обратившись в орган исполнительной власти.

14. Граждане в обязательном порядке информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

4) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

5) об итогах рассмотрения обращения.

15. На информационном стенде и на Сайте размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по вопросам рассмотрения обращений граждан;

2) график личного приема граждан начальником УГИ НАО;

3) сроки рассмотрения обращений граждан;

4) порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан.

16. Рассмотрение обращений граждан осуществляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Раздел II

Результат рассмотрения обращений граждан

17. Результатом рассмотрения обращений граждан являются:

1) принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

2) предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;

3) направление обращения гражданина в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

4) возвращение обращения гражданину в течение 7 (семи) дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

6) оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

7) решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

8) оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

9) оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Раздел III

Срок рассмотрения обращений граждан

18. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Обращение гражданина об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах рассматривается в течение 10 (десяти) дней с даты регистрации обращения.

19. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен уполномоченным должностным лицом, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

Раздел IV

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами

для рассмотрения обращений граждан, подлежащих

представлению заявителем

20. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование УГИ НАО, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

21. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

22. Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование УГИ НАО либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

23. На личном приеме должностным лицом УГИ НАО гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

24. При предоставлении государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении УГИ НАО, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

25. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения УГИ НАО обращений граждан, не предусмотрено.

26. Оснований для приостановления рассмотрения обращений граждан не предусмотрено.

27. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан:

1) обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2) ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

3) решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

5) ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

6) в обращении обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения).

Раздел V

Срок и порядок предоставления информации

о ходе рассмотрения обращений граждан

28. Письменный запрос информации о ходе рассмотрения обращений граждан, в том числе в форме электронного документа через информационные системы общего пользования, регистрируется в порядке, установленном настоящим Порядком, и рассматривается в срок не более 15 дней.

29. На устный запрос информации о ходе рассмотрения обращений граждан ответ дается непосредственно в ходе личной беседы гражданина со специалистом, ответственным за делопроизводство, или по справочному телефону.

30. По требованию заявителя на устный запрос информации о ходе рассмотрения обращений граждан дается письменный ответ на указанный гражданином адрес в срок не более 15 дней.

31. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о ходе рассмотрения обращений граждан и при получении результата рассмотрения обращений граждан не превышает 15 минут.

Раздел VI

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

32. Обращения граждан, поступившие для рассмотрения в УГИ НАО в соответствии с его компетенцией из Аппарата Администрации Ненецкого автономного округа в порядке передачи обращений по системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота "ДЕЛО" (далее - СЭД "ДЕЛО"), рассматриваются с учетом особенностей, установленных правовыми актами Администрации Ненецкого автономного округа и Аппарата Администрации Ненецкого автономного округа, регулирующими вопросы рассмотрения обращений граждан в указанных органах.

33. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются специалистом, ответственным за делопроизводство.

34. При приеме и первичной обработке документов, полученных по почте, специалист, ответственный за делопроизводство:

1) проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) раскрывает конверты, проверяет наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов "Адресат" и "Подпись");

3) подкалывает к обращению под скрепку поступившие с ним документы и материалы, последним подкалывается конверт;

4) в случае отсутствия в корреспонденции упомянутых в обращении или вложенной описи документов и материалов составляет акт в двух экземплярах об отсутствии документов, который подписывается специалистом, ответственным за делопроизводство, и начальником УГИ НАО. Аналогичный акт составляет в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или предметов. Один экземпляр акта направляет отправителю корреспонденции, а второй приобщается к полученным документам.

35. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя начальника УГИ НАО или государственных служащих УГИ НАО, передаются адресату невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации специалисту, ответственному за делопроизводство.

36. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

37. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за делопроизводство, в рабочее время.

38. На письменных обращениях граждан, принятых на личном приеме, делается отметка "Принято на личном приеме". Данные обращения передаются на регистрацию и рассматриваются в установленном порядке как письменные обращения.

39. Обращение в электронной форме, направленное гражданином на электронный адрес УГИ НАО, принимается и распечатывается специалистом, ответственным за делопроизводство, с использованием программно-технических средств.

40. Срок приема и первичной обработки письменных обращений граждан составляет один день.

41. Результатом приема и первичной обработки письменных обращений граждан является передача письменного обращения на регистрацию.

Раздел VII

Регистрация и направление на рассмотрение

поступивших письменных обращений

42. Делопроизводство в части рассмотрения обращений граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

43. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

44. Принятые в установленном порядке обращения подлежат обязательной регистрации в СЭД "ДЕЛО", как правило, в течение рабочего дня, но не более трех дней с даты поступления в УГИ НАО.

Обращения граждан, переданные для исполнения в УГИ НАО из Аппарата Администрации Ненецкого автономного округа по СЭД "ДЕЛО", повторной регистрации не подлежат.

45. Не подлежат регистрации стандартные поздравительные открытки, приглашения.

46. Регистрацию обращений в СЭД "ДЕЛО" осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство, в следующем порядке:

1) вводит реквизиты обращения в регистрационную карточку СЭД "ДЕЛО" (порядковый номер обращения; дата поступления обращения; данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес); тема (темы) обращения; данные о наличии приложений; способ доставки обращения; и др.);

2) проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимает предыдущую переписку. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами;

3) если обращение перенаправлено из другого государственного органа, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль";

4) на подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему, либо на распечатанном обращении, поступившем в УГИ НАО в электронной форме, в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

5) прикрепляет к подлиннику обращения заполненную [карточку](#Par270) регистрации писем, заявлений и жалоб граждан (Приложение N 2 к настоящему Порядку).

47. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в регистрационной карточке СЭД "ДЕЛО" и в карточке регистрации писем.

48. Обращения граждан в СЭД не сканируются.

49. Результатом действий по регистрации поступивших обращений граждан является направление регистрационной карточки СЭД "ДЕЛО", а также подлинника зарегистрированного обращения начальнику УГИ НАО для рассмотрения и определения исполнителя государственной услуги.

Раздел VIII

Рассмотрение письменного обращения

50. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в СЭД "ДЕЛО" и его поступление на рассмотрение начальнику УГИ НАО.

51. Начальник УГИ НАО в течение одного дня определяет сотрудника, который будет рассматривать обращение гражданина, в порядке написания соответствующей резолюции и (или) поручения и обеспечивает передачу исполнителю обращения для рассмотрения.

52. Все движения документа фиксируются в СЭД "ДЕЛО".

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

54. При рассмотрении повторных обращений граждан тщательно выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

55. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с даты регистрации обращения в СЭД "ДЕЛО" с учетом его подписания и отправки гражданину.

56. Результатом рассмотрения письменного обращения является подготовка проекта ответа заявителю.

57. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию УГИ НАО, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

58. 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.

59. Переадресация обращения и уведомление гражданина о переадресации обращения оформляются сотрудником, рассматривающим обращение, на официальных бланках Администрации Ненецкого автономного округа или УГИ НАО и подписываются должностным лицом Администрации Ненецкого автономного округа или начальником УГИ НАО соответственно.

60. Письма, указанные в [пункте 59](#Par178) настоящего Порядка, подписанные должностным лицом Администрации Ненецкого автономного округа, передаются в отдел делопроизводства, контроля и работы с обращениями граждан организационно-контрольного управления Аппарата Администрации Ненецкого автономного округа для регистрации в СЭД "ДЕЛО" и отправки.

61. Письма, указанные в [пункте 59](#Par178) настоящего Порядка, подписанные начальником УГИ НАО, передаются специалисту, ответственному за делопроизводство, для регистрации в СЭД "ДЕЛО" и отправки.

62. Письма, указанные в [пункте 59](#Par178) настоящего Порядка, должны обрабатываться и отправляться по почтовому или электронному адресу не позднее следующего дня.

63. Результатом действия по переадресации обращения является регистрация писем, указанных в [пункте 59](#Par178) настоящего Порядка, в СЭД "ДЕЛО", их отправка и передача подлинника заявления с регистрационной карточкой и вторыми экземплярами указанных писем для списания в дело.

Раздел IX

Запрос дополнительной информации

64. Основанием для начала процедуры является наличие необходимости получения для рассмотрения обращения дополнительной информации в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

65. Запрос информации осуществляется в электронной форме либо оформляется исполнителем государственной услуги на официальном бланке Администрации Ненецкого автономного округа или УГИ НАО и подписывается должностным лицом Администрации Ненецкого автономного округа или начальником УГИ НАО соответственно.

66. Запрос, подписанный должностным лицом Администрации Ненецкого автономного округа, передается в отдел делопроизводства, контроля и работы с обращениями граждан организационно-контрольного управления Аппарата Администрации Ненецкого автономного округа для регистрации в СЭД "ДЕЛО" и отправки.

67. Запрос, подписанный начальником УГИ НАО, передается специалисту, ответственному за делопроизводство, для регистрации в СЭД "ДЕЛО" и отправки.

68. Результатом действия по получению дополнительной информации является регистрация запроса в СЭД "ДЕЛО" и его отправка.

Раздел X

Оформление ответа на письменное обращение

69. Ответ заявителю подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

70. Содержание ответа излагается четко и последовательно с учетом всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются меры, принятые к виновным должностным лицам.

71. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. В этом случае гражданину направляется экземпляр принятого правового акта.

72. В случае если ответ заявителю был дан в ходе личной беседы с начальником УГИ НАО, специалистом, ответственным за делопроизводство, предлагается заявителю произвести запись на карточке регистрации писем, заявлений и жалоб граждан о том, что он удовлетворен полученным ответом, с обязательным проставлением даты и подписи заявителя. В случае производства заявителем указанной записи подготовка ответа не требуется.

73. Ответ на обращения граждан оформляется за подписью начальника УГИ НАО. При этом ответы на обращения граждан, принятых на личном приеме губернатора Ненецкого автономного округа, заместителей главы Администрации Ненецкого автономного округа, оформляются за подписью соответствующего должностного лица, осуществившего прием гражданина.

74. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Ненецкого автономного округа, Аппарате Администрации Ненецкого автономного округа и иных органах исполнительной власти Ненецкого автономного округа. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

75. Подлинники обращений граждан, поступивших с сопроводительным письмом из других органов власти, возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

Подлинники обращений граждан, зарегистрированные в СЭД "ДЕЛО" Аппаратом Администрации Ненецкого автономного округа и переданные для исполнения в УГИ НАО, возвращаются в Аппарат Администрации Ненецкого автономного округа вместе с карточкой регистрации писем, заявлений и жалоб граждан. К указанным документам также прикладывается копия ответа УГИ НАО заявителю.

76. В случае если на обращение дается промежуточный ответ, то в нем необходимо указывать срок окончательного ответа.

77. Подписанный ответ передается специалисту, ответственному за делопроизводство, для регистрации в СЭД "ДЕЛО" и отправки заявителю.

78. Ответ на обращение, в том числе поступившее в электронной форме, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

79. Ответ на обращение должен обрабатываться и отправляться в день его подписания или не позднее следующего дня.

80. Результатом действия по оформлению ответа на письменное обращение заявителя является регистрация ответа в СЭД "ДЕЛО", отправка его гражданину и передача подлинника заявления с регистрационной карточкой и вторым экземпляром ответа для списания в дело.

Раздел XI

Личный прием граждан

81. Личный прием начальником УГИ НАО проводится в соответствии с утвержденным графиком не реже одного раза в неделю.

82. Предварительная запись на прием осуществляется в приемной УГИ НАО специалистом, ответственным за делопроизводство, в рабочее время путем принятия устного (в том числе по телефону) или письменного (в том числе направленного в электронной форме) заявления.

83. Запись производится в Журнале записи на личный прием, куда заносятся дата записи на прием, данные о посетителе (ФИО, адрес, контактные телефоны), обстоятельства, послужившие основанием для обращения (если гражданин согласен их озвучить), данные о том, в какие органы гражданин ранее обращался для решения своего вопроса, и результаты этих обращений. При повторных обращениях в Журнале указываются данные о результатах первичного обращения.

84. При необходимости специалист, ответственный за делопроизводство, вправе запросить в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц имеющуюся информацию по существу обращения.

85. На каждого обратившегося на личный прием оформляется [карточка](#Par292) регистрации личного приема граждан (Приложение N 3 к настоящему Порядку), куда заносится информация из Журнала записи на личный прием.

86. Заполненные карточки вместе с документами накануне приема передаются начальнику УГИ НАО для ознакомления.

87. Прием граждан ведется в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации или Ненецкого автономного округа предоставлено право на первоочередной прием, принимаются вне очереди. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

88. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

89. На личном приеме гражданин излагает суть своего обращения. Содержание обращения заносится в карточку регистрации личного приема граждан.

90. Начальник УГИ НАО обязан внимательно выслушать гражданина и разобраться в существе его обращения.

91. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию УГИ НАО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

92. В случае если во время личного приема граждан начальником УГИ НАО решение поставленных вопросов невозможно, от гражданина принимается письменное обращение. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, передаются специалисту, ответственному за делопроизводство, для их регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

93. Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке регистрации личного приема граждан. В противном случае гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

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

95. Материалы личного приема граждан с поручением начальника УГИ НАО передаются определенному начальником УГИ НАО исполнителю для рассмотрения и принятия мер по изложенному вопросу и подготовки ответа гражданину.

96. Специалист, ответственный за делопроизводство, по просьбе гражданина обязан выдать посетителю справку о его приеме в УГИ НАО, а также возвратить заявителю необходимые ему документы, сделав об этом соответствующую отметку в Журнале учета приема посетителей и в Карточке регистрации личного приема граждан.

97. Специалист, ответственный за делопроизводство, осуществляет контроль за порядком прохождения и сроками рассмотрения письменных обращений, поступивших на личном приеме граждан начальником УГИ НАО.

98. На запрос посетителя специалист, ответственный за делопроизводство, обязан предоставить ему информацию о состоянии дел по исполнению обращения.

99. Материалы личного приема граждан хранятся в УГИ НАО в течение установленного срока, а затем уничтожаются в установленном порядке.

100. Кроме личного приема граждан начальником УГИ НАО гражданин вправе получить консультацию в порядке личного приема у начальника отдела учета и распоряжения государственным имуществом или у начальника отдела земельных отношений.

101. Консультирование проводится в соответствии с утвержденным графиком не реже двух раз в неделю.

102. Консультирование ведется без предварительной записи на прием в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации или Ненецкого автономного округа предоставлено право на первоочередной прием, принимаются вне очереди. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

103. При личном приеме начальниками отделов гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

104. На личном приеме гражданин излагает суть своего вопроса. Содержание обращения заносится в карточку регистрации личного приема граждан.

105. Начальник УГИ НАО обязан внимательно выслушать гражданина и разобраться в существе его обращения.

106. Если в ходе личного приема начальниками отделов выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию УГИ НАО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

107. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие начальником УГИ НАО решения по разрешению поставленного вопроса.

Раздел XII

Предоставление справочной информации о ходе

рассмотрения письменного обращения

108. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

109. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

110. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист, ответственный за делопроизводство.

111. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефонной связи.

112. Справки предоставляются по следующим вопросам:

1) о получении обращения;

2) о переадресации обращения для рассмотрения в уполномоченный орган;

3) об отказе в рассмотрении обращения;

4) о продлении срока рассмотрения обращения.

113. Справки о результатах рассмотрения обращения предоставляют руководители соответствующих структурных подразделений УГИ НАО.

114. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина о ходе рассмотрения обращения и по существу обращения в устной форме.

Раздел XIII

Ответственность за нарушение порядка

рассмотрения обращений граждан

115. Должностные лица УГИ НАО, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут ответственность за нарушение положений настоящего Порядка в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Приложение N 1

к Порядку

 КАРТОЧКА

 РЕГИСТРАЦИИ ПИСЕМ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Откуда поступило \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование организации)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Входящий N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата получения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция руководства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение N 2

к Порядку

 КАРТОЧКА

 РЕГИСТРАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата приема "\_\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г.

Ф.И.О \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция руководства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_