



**Комитет**  
**по охране, использованию и воспроизводству объектов**  
**животного мира Нижегородской области**

**П Р И К А З**

20.12.2019

526-235/19П/од

№ \_\_\_\_\_

г. Нижний Новгород

**Об утверждении Положения о порядке  
рассмотрения обращений граждан в комитете  
по охране, использованию и воспроизводству  
объектов животного мира Нижегородской  
области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»  
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области.

2. Признать утратившим силу приказ комитета по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области от 3 февраля 2017 г. № 46 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя комитета по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области И.Г. Синцова.

Руководитель комитета

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,  
хранится в системе электронного документооборота  
Правительства Нижегородской области

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат: 039B798F322FFE4E919BAAF7002C02D02A  
Кому выдан: БОНДАРЕНКО НИКОЛАЙ ИВАНОВИЧ  
Действителен: с 31.10.2019 до 31.10.2020

Н.И. Бондаренко

Утверждено  
приказом комитета по  
охране, использованию  
и воспроизводству объектов  
животного мира  
Нижегородской области  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 № \_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ  
ПО ОХРАНЕ, ИСПОЛЬЗОВАНИЮ И ВОСПРОИЗВОДСТВУ ОБЪЕКТОВ  
ЖИВОТНОГО МИРА  
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

(далее - Положение)

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан в комитете по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области (далее - Комитет).

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», а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Комитет в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Комитет в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Комитета: 603134, г. Нижний Новгород, ул. Костина, д. 2.

График работы Комитета:

понедельник - четверг - 9.00 - 18.00;

пятница - 9.00 - 17.00;

перерыв на обед - 13.00 - 13.48;

суббота, воскресенье - выходные дни.

Телефон для справок: (831) 430-30-41, факс: 430-30-41.

Адрес электронной почты: official@ohota.kreml.nnov.ru

Адреса, телефоны и часы работы межрайонных отделов  
комитета по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира  
Нижегородской области

Структурные подразделения	Адрес	Телефон	Часы работы
Межрайонные отделы по охране, контролю и регулированию охотничьих ресурсов			
Арзамасский МРО	607223, г. Арзамас, ул. Жуковского, д. 13/2, оф.79	8-(831-47)-9-69-11	понедельник - четверг 9.00 - 18.00; пятница: 9.00 - 17.00; перерыв: 13.00 - 13.48; суббота, воскресенье: выходные дни
Нижегородский МРО	607600, г. Богородск, ул.Котельникова, д. 76	8-831(70) 2-93-80	
Краснобаковский МРО	606710, р.п.Кр. Баки, ул. Чапаева, 21	8-(831-56)-2-20-12	
Лысковский МРО	606210, г.Лысково, ул. Ленина, д. 48	8-(831-49)-5-80-14	
Павловский МРО	606100, г. Павлово, ул. Дальняя Круча, д. 39	8-(831-71)-2-16-77	
Семеновский МРО	606651, г. Семенов, ул. Садовая, д. 2	8-(831-62)-5-60-95	

Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Комитета, а также по телефону и посредством ее размещения на странице Комитета ([www.ohotnadzor.government-nnov.ru](http://www.ohotnadzor.government-nnov.ru)), на официальном сайте Правительства Нижегородской области ([www.government-nnov.ru](http://www.government-nnov.ru)), а также на информационных стендах по адресам нахождения Комитета.

## 2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

### 2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Учет и регистрацию обращений граждан осуществляет лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в Комитете.

Лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в Комитете при приеме документов:

- 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 прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, уполномоченного на ведение делопроизводства в Комитете;

- при приеме обращения в форме электронного документа, дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 г. №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 Комитет 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.

2.1.3. Лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в Комитете, 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(и) 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 (иного) 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;
- вид вопроса (предложение, заявление, жалоба, "не обращение");
- признак постановки обращения на контроль;
- указания по исполнению документа (проект резолюции);
- регистрационный номер;
- фамилия и телефон регистратора.

2.1.4. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется руководителю комитета по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области (далее - Руководитель) либо уполномоченному на то лицу в день регистрации или на следующий рабочий день.

## **2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

2.2.1. Обращение, поступившее в Комитет в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Комитета, 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Комитет в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Руководитель 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 Комитета, 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

2.2.6. 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.

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, Комитет 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, Руководитель 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 Комитет. 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 Комитет.

2.2.11. Если в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Комитета, либо без таковых, 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.

2.2.14. В случае поступления в Комитет письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Комитета 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.

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.

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

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

2.2.18. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в пункте 2.2.17 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.

### **2.3. Подготовка ответов на обращения граждан**

2.3.1. После рассмотрения Руководителем либо уполномоченным на то лицом поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение Комитета согласно резолюции.

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

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

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствующем структурном подразделении Комитета:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 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.

2.3.4. 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, Руководитель 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.

2.3.5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Комитета в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях и подписывается Руководителем либо уполномоченным на то лицом.

2.3.6. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, 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.

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

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.8. Лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в Комитете, в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Если письменный ответ не направляется, отметка об этом вносится в СЭДО.

2.3.9. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется сотрудником, ответственным за рассмотрение обращения, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Комитете, по почтовому адресу,

указанному в обращении, в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Комитет обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Комитета.

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. Обращения и ответы на них, подписанные электронной подписью, признаются электронными документами, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью, юридически значимыми, кроме случая, если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе, в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

## **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Комитета, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Комитета 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 Комитете гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Прием граждан в Комитете ведется в соответствии с утвержденным графиком на основании предварительной записи на прием по телефону 430-30-41, либо по адресу местонахождения Комитета:

- руководителем комитета - каждый последний четверг текущего месяца с 14.00 до 16.00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней);

- заместителем руководителя комитета - каждый последний понедельник текущего месяца с 16.00 до 18.00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней);

Начальники межрайонных отделов по охране, контролю и регулированию охотничьих ресурсов Комитета ведут прием граждан без предварительной записи - каждый последний вторник текущего месяца с 10.00 до 13.00.

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

Гражданин заполняет карточку личного приема гражданина (приложение к настоящему Положению), прикладывает к ней имеющиеся материалы по рассматриваемому вопросу и представляет их должностному лицу, ведущему личный прием.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, и иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.4. В случае необходимости Руководитель либо уполномоченное на то лицо дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Комитета о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

3.5. По решению Руководителя либо уполномоченного на то лица к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные сотрудники Комитета.

3.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина

вопросов.

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

3.7. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Комитета, 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.

3.8. 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 и разрешение по существу структурными подразделениями Комитета в соответствии с их компетенцией.

#### **4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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 лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Комитете.

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

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

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Комитете.

Обращения граждан систематически анализируются лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Комитете, по следующим направлениям:

- количество рассмотренных обращений;
- полнота (полное или частичное удовлетворение обращения) и своевременность рассмотрения обращений граждан.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет Руководитель либо уполномоченное на то лицо. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Комитета не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в комитете по охране,  
использованию и воспроизводству объектов  
животного мира Нижегородской области

Карточка личного приема

№ \_\_\_\_\_

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: \_\_\_\_\_

Место регистрации гражданина, контактный телефон: \_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отметка о результате приема: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_

Подпись ведущего прием, дата: \_\_\_\_\_