

Государственное предприятие Нижегородской области  
«Борское пассажирское автотранспортное предприятие»  
(ГП НО «Борское ПАП»)

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
ГП НО «Борское ПАП»  
№ 87 от « 21 » июня 2022г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения в Государственном предприятии Нижегородской области «Борское пассажирское автотранспортное предприятие» обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения в Государственном предприятии Нижегородской области «Борское пассажирское автотранспортное предприятие» обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее-обращений), и контроля за их исполнением.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.2. Под обращениями в настоящем Положении понимаются изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы, ходатайства, в том числе коллективные обращения граждан, направленные указанными лицами в ГП НО «Борское ПАП» в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе полученные по телефону или на личном приеме.

1.3. Личный прием граждан осуществляется директором ГП НО «Борское ПАП», либо его заместителями в соответствии с настоящим Положением.

1.4. Обращения рассматриваются в структурном подразделении ГП НО «Борское ПАП», в компетенции которого находится рассматриваемый вопрос.

1.5. Запрещается поручать рассмотрение обращений работникам ГП НО «Борское ПАП», действия (бездействия) которых обжалуются или оспариваются.

#### 2. Права и обязанности директора, руководителей структурных подразделений ГП НО «Борское ПАП» при рассмотрении обращений граждан

2.1. Директор ГП НО «Борское ПАП», руководители структурных подразделений в соответствии с возлагаемыми на них служебными обязанностями обязаны:

- своевременно и по существу рассматривать обращения граждан и принимать по ним решения в порядке, установленном федеральным законодательством, настоящим Положением;
- внимательно разобраться в существе обращения, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы, принять другие меры для объективного

разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- при письменном обращении сообщать в письменной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на действующее законодательство, а в случае отклонения обращения разъяснять также порядок обжалования принятого решения;
- систематически анализировать и обобщать обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания;
- принимать меры по устранению выявленных нарушений.

2.2. Директор ГП НО «Борское ПАП», руководители структурных подразделений, к ведению которых не относится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращениях граждан, обязаны направить их по подведомственности, сообщив об этом гражданину, подавшему обращение.

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГП НО «Борское ПАП», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

2.4. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

2.5. 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.

2.6. Директор ГП НО «Борское ПАП», руководители структурных подразделений при рассмотрении обращений граждан обладают правами, установленными действующим законодательством.

### **3. Порядок рассмотрения устных обращений граждан**

3.1. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

3.2. В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

3.3. Директор ГП НО «Борское ПАП», руководители структурных подразделений обязаны не реже 1 раза в неделю, организовывать личный прием граждан, осуществлять его и нести ответственность за его организацию.

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

#### **4. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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 гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

4.3. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. От имени гражданина с обращением вправе обратиться уполномоченное им лицо. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица. Полномочия представителя, выступающего от имени гражданина, удостоверяются в порядке, установленном действующим законодательством.

4.4. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

4.5. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

4.6. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор ГП НО «Борское ПАП» принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

4.7. Обращения граждан, поступившие от депутатов, из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

4.9. Обращение может быть оставлено без рассмотрения в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

## **5. Порядок учета обращений граждан в ГП НО «Борское ПАП».**

5.1. Все обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе личного приема граждан, поступающие в ГП НО «Борское ПАП», регистрируются в день их поступления в журнале учета обращений граждан.

5.2. Обязанности по ведению делопроизводства по обращениям граждан возлагаются на конкретного работника распоряжением руководителя ГП НО «Борское ПАП».

5.3. Журнал учета обращений граждан должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором ГП НО «Борское ПАП».

5.4. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся отдельно от других документов.

5.5. Срок хранения журналов учета обращений граждан - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.

5.6. Журнал учета обращений граждан представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений директору ГП НО «Борское ПАП» - ежемесячно, должностным лицам местного самоуправления - по их требованию.

## **6. Сроки рассмотрения обращений граждан**

6.1. Обращения, поступившие в ГП НО «Борское ПАП», подлежат регистрации в установленном порядке в течение 3 дней с момента получения, учету и обязательному рассмотрению. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливается единый предельный срок рассмотрения – 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Отказ в приеме обращений недопустим.

6.2. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

6.3. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены соответствующим должностным лицом, но не более чем на один месяц с обоснованным сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

6.4. В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

6.5. О результатах рассмотрения обращения гражданину незамедлительно направляется сообщение о принятии по нему соответствующего решения.

6.6. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца; срок, исчисляемый днями, истекает в последний день исполнения обращения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

6.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну, либо иную охраняемую федеральным законом тайну, обратившемуся лицу

сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.8. При поступлении обращения за подписью нескольких лиц ответ о результатах его разрешения направляется одному из обратившихся лиц (как правило, стоящему первому по списку).

## **7. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан**

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Все обращения, поступающие в ГП НО «Борское ПАП», ставятся на контроль.

7.3. Ответственность за соблюдение установленного порядка рассмотрения и разрешение обращений возлагается на руководителей структурных подразделений ГП НО «Борское ПАП», куда поступило на рассмотрение обращение.

7.4. Поручения о рассмотрении обращений снимаются в ГП НО «Борское ПАП» с контроля после направления ответов на данные обращения.

## **8. Ответственность за нарушение законодательства о порядке рассмотрения и разрешения обращений**

8.1. Нарушения установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, влекут ответственность лиц, допустивших эти нарушения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9. Организация личного приема.**

9.1. Личный прием граждан директором ГП НО «Борское ПАП» осуществляется на основании обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Информация о порядке приема (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте ГП НО «Борское ПАП».

9.2. Регистрация обращений на прием к директору ГП НО «Борское ПАП» осуществляется помощником директора.