

УТВЕРЖДЕНО

Приказ № 18 от « 11 » февраля 2020 г.
Директор ГБУ НО «Кадастровая оценка»

М.В. Румянцев

Положение
О порядке приема граждан и представителей
юридических лиц в государственном бюджетном
учреждении Нижегородской области «Кадастровая
оценка»

1. Общие положения.

1.1. Положение о порядке приема граждан и представителей юридических лиц в Государственном бюджетном учреждении Нижегородской области «Кадастровая оценка» (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 03.07.2016 № 237-ФЗ «О государственной кадастровой оценке»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»;
- Уставом, настоящим Положением и иными локальными нормативными актами Государственного бюджетного учреждения «Кадастровая оценка».

1.2. Положение регламентирует порядок и организацию приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – заявители) уполномоченными должностными лицами Государственного бюджетного учреждения Нижегородской области «Кадастровая оценка» (далее - ГБУ НО «Кадастровая оценка, Учреждение) по вопросам, связанным с деятельностью, закрепленной в Уставе Учреждения.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

1.3.1. Письменное обращение – обращение заявителя в учреждение, к директору (далее – руководитель учреждения), заместителю директора, начальникам отделов учреждения, (далее – должностные лица учреждения), изложенное в письменной форме.

1.3.2. Устное обращение – обращение заявителя, изложенное в устной форме:

- во время проведения личного приема заявителя должностным лицом учреждения,

- поступившее по телефону сотрудникам отдела обработки, учета архивирования и хранения документов по кадастровой оценке.

1.3.3. Обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная и пр.).

1.3.4. Личный прием заявителей – прием граждан их представителей, представителей юридических лиц должностными лицами учреждения по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.3.5. Коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

1.3.6. Первичное обращение – обращение, поступившее от данного заявителя по данному вопросу данному должностному лицу учреждения впервые.

1.3.7. Повторное обращение – второе обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, тому же должностному лицу, в одно и тот же структурное подразделение учреждения.

1.3.9. Неоднократное обращения – второе и более обращение одного и того же заявителя, адресованное одному и тому же должностному лицу, по одному и тому же вопросу.

1.3.10. Письменный ответ – ответ, отправленный через почтовое отделение связи на обращение заявителя в письменной форме.

1.4. Прием заявителей осуществляют директор, заместители директора учреждения и начальники профильных отделов в соответствии с установленным графиком личного приема по предварительной записи.

В случае временного отсутствия директора, заместителя директора учреждения (в связи с временной нетрудоспособностью, нахождением в отпуске, командировке и прочее) приём осуществляет лицо, исполняющее их обязанности на основании соответствующего приказа.

1.5. Должностные лица, ведущие прием, с целью обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным заявителями вопросам, могут привлекать к их рассмотрению непосредственно на приеме соответствующих специалистов ГБУ НО «Кадастровая оценка».

1.6. Регистрации и учет в системе электронного документооборота (далее – СЭДО) подлежат все обращения заявителей, поступившие в учреждение в адрес директора, заместителей директора, начальников профильных отделов, а также в структурные подразделения учреждения.

1.7. Почтовый адрес для направления письменных обращений заявителей в учреждение, директору, заместителям директора, начальникам отделов: ул. М. Горького, д. 151. «а» помещение 2, г. Нижний Новгород, 603006; Контактный телефон: 8 (831) 281 62 02.

1.8. Электронные обращения заявители могут направлять, воспользовавшись адресом электронной почты, размещенной на официальном сайте учреждения gbunoko.ru.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений

2.1. Прием письменных обращений заявителей осуществляется следующими способами:

- а. через систему электронного документооборота СЭДО;
- б. через почтовое отделение,
- в. фельдъегерской службой, нарочными, курьерами,
- г. непосредственно от заявителя или его законного представителя,
- д. с использованием факсимильной связи,
- е. с использованием электронной почты.

2.2. Прием и регистрацию письменных обращений осуществляют сотрудники отдела обработки, учета, архивирования и хранения документов по кадастровой оценке (далее – ответственные сотрудники).

2.3. Ответственный сотрудник:

2.3.1. проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции;

2.3.2. возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их;

2.3.3. проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

2.3.4. вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения;

2.3.5. отъединяет от обращения, поступившие подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии), копии документов прилагает к обращению, о наличии подлинных документов делает отметку в учетной карточке и возвращает подлинные документы заявителю заказным письмом с уведомлением.

3. Регистрация письменных обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации ответственным сотрудником в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления в учреждение.

3.2. Регистрация обращений производится с помощью СЭДО в электронных регистрационно-контрольных карточках.

3.3. Обращения проверяются на повторность, неоднократность, сверяется с предыдущей перепиской в СЭДО и при необходимости предыдущие обращения связываются с новым обращением.

3.4. После регистрации письменного обращения в СЭДО оригинал обращения с приложениями (при их наличии) остается в подразделении, осуществившем регистрацию данного обращения, для дальнейшего хранения в соответствии с пунктом 12.1 Положения.

Исполнители по обращению ведут работу с отсканированным файлом с обращением и приложениями к нему (при их наличии).

4. Рассмотрение обращений заявителей

4.1. Обращения заявителей, после регистрации передаются на рассмотрение по существу директору, заместителям, начальникам профильных отделов учреждения.

4.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации направляется для рассмотрения по существу и направления ответа автору обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении

вопросов, с письменным уведомлением об этом заявителя, направившего обращение.

4.3. Обращение возвращается без рассмотрения в случае:

1) если в обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, если заявителем является гражданин, и/или адрес регистрации /почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ;

2) если в обращении не указаны адрес, должностное лицо заявителя, либо данные представителя, если заявителем является юридическое лицо;

3) текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации обращения направляется сообщение заявителю обращения, если его данные (фамилия, наименование) и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Указанные разъяснения подписывает директор, либо заместитель директора.

4.5. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.6. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства, директор, заместитель директора, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленного вопроса, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение, в один и тот же отдел или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении заявителю направляется письменное уведомление.

4.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.8. На поступившее 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 Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 (семи) рабочих 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.

5. Порядок рассмотрения обращений заявителей на личном приеме

5.1. Личный прием заявителей осуществляется руководителем и/или заместителями руководителя учреждения, начальниками структурных подразделений по предварительной записи согласно графику личного приема.

Личный приём заявителей проводится:

- 1) директором учреждения – в соответствии с рабочим графиком, Приложение №1 к настоящему Положению, но не реже одного раза в месяц;
- 2) иными должностными лицами учреждения - не реже двух раз в месяц.

5.2. Директор учреждения, заместители директора, начальники структурных подразделений учреждения проводят личный прием заявителей в приемной, расположенной по адресу: ул. М. Горького, д. 151 «а» помещение 2, г. Нижний Новгород, 603006.

5.3. Запись на личный прием осуществляется сотрудниками отдела обработки, учета, архивирования и хранения документов по кадастровой оценке после проведения предварительной беседы с заявителем и при наличии у заявителя документа, удостоверяющего личность, а для представителей юридических лиц – документ, подтверждающих их полномочия, а также по телефонам, указанным в пункте 1.6 настоящего Положения.

5.4. На каждое обращение заявителя с просьбой о личном приеме заводится учетная карточка (приложение № 2), в которой указываются данные о заявителе, краткое содержание его обращения, фамилия должностного лица, ведущего прием.

5.5. Информация о графиках личного приема граждан должностными лицами учреждения, телефоны для записи на прием размещены на официальном сайте.

5.6. Во время личного приема заявитель имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

Письменные обращения по иным вопросам подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений заявителей.

5.7. Должностное лицо при проведении личного приема заявителей в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить обращение, сообщив при этом заявителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- 2) отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- 3) разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.8. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

5.9. Решение должностного лица оформляется в учетной карточке личного приема заявителя в виде поручения, подписывается этим должностным лицом и после регистрации в СЭДО направляется исполнителю. Поручение исполняется не позднее 30 (тридцати) дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.10. Если разрешение вопроса, с которым обратился заявитель не входит в компетенцию учреждения, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться заявителю.

5.11. Если в ходе личного приёма выясняется, что заявителю ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, должностное лицо, ведущее личный прием, отказывает заявителю в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

5.12. В ГБУ НО «Кадастровая оценка» устанавливается следующий

5.13. По адресу, указанному в пункте 1.17 Положения, прием устных обращений заявителей проводят сотрудники ответственные за работу с обращениями заявителей.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализ содержания поступающих обращений осуществляют непосредственно директор учреждения, или лицо, исполняющее его обязанности согласно приказа.

6.2. Обращения заявителей считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

- 1) фактического исполнения поручений, данных по обращению;
- 2) подтверждения исполнения прилагаемыми документами;
- 3) сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

7. Сроки рассмотрения обращений

7.1. Для всех видов обращений устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

Обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня их первичной регистрации в учреждение.

7.2. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены руководителем, в чьей компетенции находится решение поставленных в обращении вопросов, но не более чем на 30 календарных дней, о чем заявитель, направивший обращение, уведомляется в письменном виде.

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

Приложение № 1

К Положению о приеме граждан и представителей юридических лиц в государственной бюджетном учреждении Нижегородской области «Кадастровая оценка»

График личного приема заявителей должностными лицами ГБУ НО
«Кадастровая оценка»:

№ п/п	Должность	Время приема	Место приема, телефон приемной
1.	Директор		
2.	Заместитель директора		
3.	Заместитель директора		
4.	Заместитель директора		
5.	Начальник отдела		

Приложение № 2

К Положению о приеме граждан и представителей юридических лиц в государственной бюджетном учреждении Нижегородской области «Кадастровая оценка»

место проведения личного приема заявителей (адрес)			
№ учетной карточки	УЧЁТНАЯ КАРТОЧКА личного приёма заявителя		
1. Фамилия, имя, отчество _____			
2. Место работы, должность _____			
3. Домашний адрес, телефон _____			
4. Социальное положение _____			
5. Повторность обращения: <u>да</u> / <u>нет</u>			
Дата приёма	Приём вёл (должность, ФИО)	Содержание обращения	Результат приёма (решение, комментарии, кому направлено), отметка о контроле исполнения