

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом Фонда Народного Единства  
Нижегородской области

от 21.01.2026 № Сл-ФНЕ-43445/26

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И  
ОРГАНИЗАЦИЙ В ФОНДЕ РАЗВИТИЯ ПАТРИОТИЗМА И  
СОДЕЙСТВИЯ УЧАСТНИКАМ СПЕЦИАЛЬНОЙ ВОЕННОЙ  
ОПЕРАЦИИ И ЧЛЕНАМ ИХ СЕМЕЙ «ФОНД НАРОДНОГО ЕДИНСТВА  
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Фонде развития патриотизма и содействия участникам специальной военной операции и членам их семей «Фонд Народного Единства Нижегородской области» (далее – Положение, Фонд) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан и организаций (далее – обращения), а также организации и проведения в Фонде личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» (далее - Закон Нижегородской области № 124-З), Регламента Правительства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. № 920, Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 912.

1.3. Фонд в пределах своей компетенции обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Фонд в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений, поступивших при проведении личного приема граждан директором Фонда и/или уполномоченными лицами Фонда, и принятие по ним решений.

1.4. Информация о юридическом и почтовом адресе, графике работы и контактных телефонах Фонда размещаются на официальном сайте Фонда <https://fne.nobl.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Юридический и почтовый адрес Фонда: 603105, г. Нижний Новгород, ул. Белинского, д.9 Б.

Телефоны Фонда: 8(831) 267-11-23, 8(831) 222-97-97, горячая телефонная линия: 8 800 201-97-97.

График работы Фонда: понедельник - четверг с 08:30 до 17:30; пятница с 08:30 до 16:30; перерыв на обед с 12:30 до 13:18; суббота и воскресенье - выходные дни.

1.5. Обращения в письменной форме направляются по почтовому адресу Фонда или передаются лично/нарочным по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Грузинская, д.37 А (3 этаж).

Обращение в письменной форме может быть также подано непосредственно директору Фонда при проведении им информационных или иных публичных мероприятий.

Обращения в форме электронного документа направляются в Фонд посредством сервиса «Приемная», размещенного на официальном интернет-сайте Фонда, и обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.6. Устные обращения принимаются во время личных приемов граждан, проводимых директором Фонда и/или уполномоченными лицами Фонда.

Информация о порядке проведения в Фонде личных приемов, месте приема, установленных для приема дней и часах, а также тексты Федерального закона № 59-ФЗ и Закона Нижегородской области № 124-З доводятся до сведения граждан на официальном сайте Фонда.

## **2. Порядок приема, первичной обработки и регистрации обращений**

2.1. Обращения, поступившие в Фонд в письменной форме и в форме электронного документа подлежат регистрации в информационной системе «Система электронного документооборота» (далее – ИС СЭДО) в течение трех календарных дней с момента поступления.

Обращения, поступившие в устной форме, оформляются в виде Карточки личного приёма (прилагается к настоящему Положению) и регистрируются в ИС СЭДО в день поступления.

2.2. Автор в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Фонда, либо фамилию, имя, отчество директора Фонда, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов автор прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

При приеме обращений в письменной форме лично от граждан на копии обращения (при наличии) по просьбе гражданина ставится штамп с указанием даты поступления документа.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

К таким обращениям автор обращения вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Гражданин вправе получить в Фонде устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его обращения в письменной форме или в форме электронного документа и о том, кому поручено его рассмотрение.

### **3. Порядок рассмотрения обращений**

3.1. Обращение, поступившее в Фонд, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Нижегородской области № 124-З и настоящим Положением.

3.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более тридцати дней со дня регистрации. Директор Фонда вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

В соответствии с ч.2 ст.12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч.2 ст.10 Федерального закона № 59-ФЗ, директор Фонда вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В течение двадцати дней со дня регистрации рассматриваются:

- обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 г. № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей;

- иные обращения граждан, указанные в пп.1.1 ст.12 Федерального закона № 59-ФЗ и в п.1 ст.5 Закона Нижегородской области № 124-З.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Фонда, направляется в течение семи дней (в случае, если обращение поступило от лиц, указанных в п. 3.2 настоящего Положения, - в течение пяти дней) со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. Если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом директору Фонда направляется служебная записка об оставлении без рассмотрения данного обращения.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор Фонда вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Фонда 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 Фонд. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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 Фонд.

3.5. В случае если решение поставленных в обращении вопросов наряду с вопросами, относящимися к компетенции Фонда, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

3.7. Устные обращения граждан к директору Фонда и/или уполномоченным лицам Фонда рассматриваются в день поступления.

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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### **4. Порядок подготовки ответов**

4.1. Уполномоченное лицо Фонда, к которому в соответствии с утвержденной директором Фонда резолюцией поступило на рассмотрение обращение в письменной форме или в форме электронного документа:

- в установленный срок обеспечивает объективное и всестороннее его рассмотрение, в случае необходимости - с участием автора обращения;

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

- принимает меры в рамках компетенции Фонда, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора обращения;

- готовит и направляет за подписью директора Фонда письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.4 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. В случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения в ответе автору обращения сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

4.3. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших

обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.4. При поступлении на рассмотрение обращения в письменной форме или в форме электронного документа, перенаправленного в Фонд сопроводительным документом от иного должностного лица либо из органа государственной власти или органа местного самоуправления, по поступившему в установленном порядке от этого лица или органов запросу готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения данного обращения.

4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Фонд в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Фонд в письменной форме.

Дополнительно в целях внедрения в деятельность Фонда принципов и стандартов клиентоцентричности возможно дополнительное направление уведомления о переадресации обращения и/или ответа на обращение гражданину в иной, отличной от канала поступления, форме при наличии в обращении соответствующей просьбы заявителя.

Кроме того, на поступившее в Фонд 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 ч. 2 ст. 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Фонда.

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

## **5. Контроль и ответственность за рассмотрением обращений**

5.1. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением в Фонде обращений осуществляется директором Фонда как лично, так и через уполномоченных лиц Фонда. Контролю подлежат все обращения, поступившие на рассмотрение по компетенции в Фонд.

5.2. Анализ содержания обращений, обобщение результатов работы по рассмотрению в Фонде обращений, подготовка соответствующих отчетов, учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе Фонда осуществляется специалистом по документационному обеспечению Фонда на основании сведений, содержащихся в ИС СЭДО, и полученных в рабочем порядке по запросам.

5.3. Снятие обращения с контроля осуществляется директором Фонда либо его заместителем. Основанием для снятия обращения с контроля считается факт направления ответа автору обращения по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Направление промежуточного ответа или уведомления о продлении срока рассмотрения не является основанием для снятия обращения с контроля.

5.4. Лицо, которому в соответствии с резолюцией директора Фонда поручено рассмотрение обращения, несет персональную ответственность за своевременное исполнение поручения по обращению, уведомления о необходимости продления срока рассмотрения, содержание и оформление подготовленного ответа.

## **6. Организация личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан директором Фонда или уполномоченными лицами Фонда проводится в соответствии с анонсом информации о личном приеме на официальном сайте Фонда, которая также размещается для обозрения в местах проведения личного приема.

6.2. Запись на прием и предоставление информации об уполномоченных лицах Фонда, проводящих личный прием, осуществляются ежедневно по телефону 8(831) 267-11-23 или при личном посещении Фонда в дни и часы работы Фонда.

Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, уполномоченным сотрудником Фонда сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

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

6.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают отдельные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

Информация о праве отдельных категорий граждан на первоочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы размещаются в местах проведения личного приема.

6.5. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Фонда, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в устной форме в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в Карточке личного приема.

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, подлежат направлению на регистрацию и рассмотрение в установленном порядке.

6.6. При необходимости и наличии технической возможности личный прием граждан директором Фонда может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

6.7. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности.

Для составления письменных обращений в помещении Фонда организуется специальное рабочее место, укомплектованное стульями, столом, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4.

Гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Фонда.

6.8. При общении с гражданами необходимо:

- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения, воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- уважать честь и достоинство гражданина, его деловую репутацию, не дискриминировать одних путем предоставления другим незаслуженных благ и привилегий, способствовать сохранению социально-правового равенства;

- проявлять корректность и внимательность, воздерживаться от заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений, угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении уполномоченным лицом Фонда должностных обязанностей и способного нанести ущерб его репутации или авторитету Фонда;

- быть независимым в своих выводах и решениях, основываться в своих выводах исключительно на проверенной и основанной на достоверных фактах информации.

## **7. Порядок хранения материалов по рассмотрению обращений**

7.1. Документы по рассмотрению обращений граждан и организаций формируются в дела и передаются на архивное хранение Фонда ежегодно.

7.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

7.3. Архивное хранение дел по обращениям граждан осуществляется в Фонде до момента уничтожения в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Фонда или передачи через пять лет на постоянное хранение в архивное учреждение по заключению экспертно-проверочной комиссии архивного учреждения.