



## ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.03.2018

№ 1-п

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода

В соответствии с 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», Уставом города Нижнего Новгорода в целях эффективной организации работы по рассмотрению обращений граждан:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода (прилагается).

2. Рассмотрение председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, должностными лицами аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Отменить распоряжение главы города Нижнего Новгорода от 26.12.2013 № 296-р «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан главой города Нижнего Новгорода, заместителями главы города Нижнего Новгорода, должностными лицами аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода».

Председатель городской Думы  
города Нижнего Новгорода

Д.З.Барыкин

Приложение  
к постановлению  
председателя городской Думы  
от 05.03.2018 № 1-п

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И  
ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ПРЕДСЕДАТЕЛЕМ  
ГОРОДСКОЙ ДУМЫ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА, ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ  
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение разработано в целях организации эффективной работы по рассмотрению обращений, повышения качества работы аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода (далее - аппарат городской Думы) с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода.

1.2. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в городской Думе 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», Уставом города Нижнего Новгорода, принятым постановлением городской Думы города Нижнего Новгорода от 23.11.2005 № 91, настоящим Положением.

1.3. Обращения граждан, поступившие председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода, структурные подразделения аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода подлежат регистрации и учету в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее - АИС «Обращения граждан»).

1.4. Централизованный учет, анализ работы с обращениями граждан, поступившими председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода, структурные подразделения аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода осуществляет отдел по работе с документами и обращениями граждан управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода, структурные подразделения аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода:

Кремль, корпус 5, г. Нижний Новгород, 603082.

Контактный телефон: 439-11-09.

1.6. Электронные обращения граждане могут направить, воспользовавшись сервисом, предусмотренным на официальном сайте городской Думы города Нижнего Новгорода <http://www.gorduma.nnov.ru/>: из вкладки «Приемная» переход во вкладку «Электронная приемная», а также по адресам электронной почты: [gorduma@admgor.nnov.ru](mailto:gorduma@admgor.nnov.ru), [gordumann@gmail.com](mailto:gordumann@gmail.com).

1.7. Организацию проведения личного приема граждан осуществляет управление делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

## 2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами:

через почтовое отделение,  
фельдъегерской службой, нарочными, курьерами,  
непосредственно от гражданина или его законного представителя,  
с использованием факсимильной связи,  
с использованием электронной почты.

2.2. Прием и регистрацию письменных обращений граждан осуществляют сотрудники отдела по работе с документами и обращениями граждан управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода (далее - ответственные сотрудники).

2.3. Ответственный сотрудник:

проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции,  
возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая

их,

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью,

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

отделяет 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.

2.4. Ответственный сотрудник, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений, сообщает об этом начальнику управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода, не вскрывая конверт.

2.5. Начальник управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода после получения сообщения о поступлении опасного пакета обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

## 3. РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации ответственным сотрудником в течение трех дней с момента поступления в городскую Думу города Нижнего Новгорода.

3.2. Регистрация обращений граждан производится с помощью автоматизированной информационной системы в электронных регистрационно-контрольных карточках, в которых:

обращению присваивается регистрационный номер, фиксируется дата его регистрации,

указываются дата поступления обращения, фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес; если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ, и делается отметка, что обращение коллективное,

указывается социальная группа и льготная категория автора обращения,

после прочтения обращения вводится аннотация на обращение, указываются в краткой форме поставленные заявителем вопросы, определяется его тематика, в соответствии с которой присваивается код тематического классификатора АИС «Обращения граждан»,

отмечается форма обращения (письменное обращение (если поступило по факсу или в виде телеграммы, делается соответствующая отметка); обращение в форме электронного документа; обращение, поступившее во время «прямых эфиров» по радио, телевидению).

3.3. Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в городскую Думу города Нижнего Новгорода из иных органов, организаций, то в регистрационно-контрольной карточке указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Если в сопроводительном письме содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, на обращении ставится штамп «контроль», информация о постановке обращения на контроль заносится в регистрационно-контрольную карточку.

3.4. Регистрационно-контрольная карточка выводится на бумажный носитель в двух экземплярах.

3.5. Обращение сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской и при необходимости копии документов из предыдущей переписки приобщаются к обращению.

3.6. После регистрации обращения ответственный сотрудник в тот же день направляет его для рассмотрения должностному лицу (должностным лицам) в соответствии с пунктами 4.1, 4.2, 4.3 Положения.

3.7. После рассмотрения обращения должностным лицом ответственный сотрудник делает в регистрационно-контрольной карточке отметку о прохождении обращения, вводит содержание поручения, резолюции, дату передачи обращения на рассмотрение непосредственному исполнителю.

Если в поручении, резолюции должностного лица указано на необходимость доложить, проинформировать о результатах рассмотрения обращения, либо дано указание о постановке обращения на контроль, на обращении ставится штамп «контроль».

Информация о постановке обращения на контроль заносится в регистрационно-контрольную карточку.

#### 4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Обращения граждан, адресованные председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода, после регистрации передаются на рассмотрение по существу председателю городской Думы города Нижнего Новгорода.

4.2. Обращения граждан, адресованные заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, после регистрации передаются на рассмотрение по существу соответствующему заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода.

4.3. Обращения граждан, поступившие в структурные подразделения аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода после их регистрации передаются на рассмотрение по существу соответствующему руководителю структурного подразделения аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода.

4.4. Председатель городской Думы города Нижнего Новгорода, заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, руководитель структурного подразделения аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет исполнителя по обращению, излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения.

4.5. При наличии нескольких исполнителей ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу.

Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина.

4.6. Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, которым адресованы обращения, либо уполномоченными ими на то лицами.

Если обращение адресовано в городскую Думу города Нижнего Новгорода без указания должностного лица, ответ подписывается должностным лицом, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, городской Думы города Нижнего Новгорода, 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, за исключением случая, указанного в абзаце третьем пункта 4.9 настоящего Положения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в управление по вопросам миграции Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Нижегородской области и Губернатору Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце третьем пункта 4.9 настоящего Положения.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции не только председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, городской Думы города Нижнего Новгорода, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.8. Ответ на обращение не дается, если:

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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.

4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.10. 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. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.11. 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, председатель городской Думы города Нижнего Новгорода, заместители председателя городской Думы города Нижнего Новгорода вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по дан-

ному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода, одно и то же структурное подразделение аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.12. 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.

4.13. В случае поступления председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода 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 городской Думы города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта городской Думы города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

4.15. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

## 5. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

5.1. Обращения, поступившие в адрес городской Думы города Нижнего Новгорода, председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителей структурных подразделений аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода по электронным каналам связи, направляются для регистрации в отдел по работе с документами и обращениями граждан управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

Обращения, поступившие в адрес депутатов городской Думы города Нижнего Новгорода, передаются соответствующему депутату, которому обращение адресовано.

5.2. Если в обращении, поступившем в городскую Думу города Нижнего Новгорода по электронным каналам связи, отсутствует адресат, оно подлежит регистрации в отделе по работе с документами и обращениями граждан управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода, и передаются на рассмотрение председателю городской Думы города Нижнего Новгорода.

5.3. Обращение, поступившее председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

5.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в городскую Думу города

Нижнего Новгорода, председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в городскую Думу города Нижнего Новгорода, председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в городскую Думу города Нижнего Новгорода, председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода 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 требования, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, на официальном сайте городской Думы города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан осуществляется председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода по предварительной записи согласно графику личного приема. Личный прием граждан проводится:

6.1.1. Председателем городской Думы города Нижнего Новгорода - один раз в месяц (в третью среду месяца);

6.1.2. Заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода по следующему графику:

6.1.2.1. Два раза в месяц (в каждые первый и четвертый четверг месяца).

6.1.2.2. Два раза в месяц (в каждые вторую и четвертую пятницу месяца).

6.1.2.3. Два раза в месяц (в каждые первый и третий четверг месяца).

6.1.2.4. Каждый понедельник каждого месяца.

6.2. Председатель городской Думы города Нижнего Новгорода, один из заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода проводят личный прием граждан по адресу: город Нижний Новгород, Кремль, корпус 5.

6.3. Запись на личный прием к председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода осуществляется сотрудниками управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

6.4. Обращения граждан о записи на личный прием рассматриваются в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений.

При обращении гражданина о записи на личный прием к председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода сотрудник управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода, осуществляющий запись, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.

Если заявитель не удовлетворен результатами разъяснений сотрудники управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода записывают гражданина на личный

прием к председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода.

6.5. Информация о графиках личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, телефонами для записи на прием размещены на официальном сайте городской Думы города Нижнего Новгорода и информационном стенде.

6.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;  
инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;  
беременные женщины;  
родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

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

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение). 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

6.8. Председатель городской Думы города Нижнего Новгорода, заместители председателя городской Думы города Нижнего Новгорода при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

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.

6.9. 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.

6.10. Решение должностного лица, проводившего прием, оформляется в учетной карточке личного приема гражданина в виде поручения, подписывается этим должностным лицом и после регистрации в АИС «Обращения граждан» направляется исполнителю. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

6.11. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, городской Думы города Нижнего Новгорода, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

6.12. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться к председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода уже ставился им в письменных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

6.13. Если в ходе личного приема выясняется, что гражданину 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 гражданину в рассмотрении его обращения, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

6.14. Карточка личного приема гражданина с резолюцией должностного лица, проводившего личный прием, и всем пакетом прилагаемых документов передается ответственному за работу с обращениями граждан сотруднику под роспись, которую он проставляет в светокопии оригинала карточки.

6.15. В городской Думе города Нижнего Новгорода устанавливается следующий график личного приема граждан:

№ п/п	Должность	Время приема	Место приема, телефон приемной
1	Председатель городской Думы города Нижнего Новгорода	Один раз в месяц (в третью среду месяца) С 15:00 до 17:00	Кремль, корпус 5
2	Заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	Каждые 1-й, 4-й четверг месяца с 10:00 до 12:00	Кремль, корп.5
3	Заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	Каждые 2-я, 4-я пятница месяца с 16:00 до 18:00	проспект Октября, д.23
4	Заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	Каждые 1-й и 3-й четверг месяца с 15:00 до 18.00	ул.Нестерова, д.31
5	Заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	каждый понедельник с 14:00 до 16:00	ул.Патриотов, д.51

## 7. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, городской Думы города Нижнего Новгорода, анализ содержания поступающих обращений осуществляет начальник управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода, а также лицо, исполняющее его обязанности.

7.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес руководителей структурных подразделений аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, анализ их содержания осуществляет руководитель соответствующего структурного подразделения либо лицо, исполняющее его обязанности.

7.3. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан руководители структурных подразделений аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

7.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется посредством: постановки обращения на контрольный учет с использованием автоматизированной информационной системы, предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения, учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения, снятия обращения с контрольного учета.

Контроль за рассмотрением обращений граждан, указанный в абзаце втором настоящего пункта, осуществляется сотрудниками отдела по работе с документами и обращениями граждан управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

Контроль за рассмотрением обращений граждан, указанный в абзацах третьем, четвертом и пятом настоящего пункта, осуществляется сотрудниками отдела по работе с документами и обращениями граждан управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода, а также сотрудниками структурных подразделений аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода.

7.5. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

фактического исполнения поручений, данных по обращению,  
подтверждения исполнения прилагаемыми документами,  
сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

7.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо, принявшее решение по обращению, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов.

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

7.7. Сотрудники структурных подразделений аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, назначенные приказом руководителя соответствующего структурного подразделения ответственными за работу с обращениями граждан, начальник управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода, ответственный за работу с обращениями граждан, организацию личных приемов председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, обязаны ежегодно в срок до 25 декабря отчетного года предоставлять в управление делами городской Думы города Нижнего Новгорода отчеты о работе с обращениями граждан.

7.8. Отчет должен содержать следующие данные:

количество проведенных личных приемов граждан,  
количество граждан, принятых в ходе личных приемов,  
количество письменных обращений граждан, поступивших на рассмотрение,  
количество рассмотренных обращений, в том числе: количество обращений, рассмотренных положительно, отрицательно, рассмотренных с нарушением срока, а также количество обращений, по которым даны разъяснения.

## 8. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации сотрудниками отдела по работе с документами и обращениями граждан управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

Председатель городской Думы города Нижнего Новгорода, заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, руководители структурных подразделений аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

8.2. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов, направление запроса либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителем председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителем структурного подразделения аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, но не более чем на 30 календарных дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в письменном виде.

## 9. ТРЕБОВАНИЯ К МЕСТАМ ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

9.1. Личный прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении или в кабинете лица, осуществляющего личный прием граждан.

9.2. Помещение должно быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

9.3. Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные информационными стендами, стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

## 10. ТРЕБОВАНИЯ К СЛУЖЕБНОМУ ПОВЕДЕНИЮ СОТРУДНИКОВ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА ПРИ РАБОТЕ С ГРАЖДАНАМИ

Должностные лица городской Думы города Нижнего Новгорода, все иные сотрудники аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

## 11. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

11.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, в соответствии с номенклатурой дел хранятся в течение 5 лет в отделе по работе с документами и обращениями граждан управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

11.2. Обращения граждан формируются в отдельных накопительных делах, где они между собой не сшиваются, располагаются в хронологическом порядке.

11.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность.

11.4. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, комплектовать в дела запрещается.

11.5. Формирование дел осуществляется отделом по работе с документами и обращениями граждан управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

Запрещается формирование и хранение дел непосредственными исполнителями.

11.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

## 12. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

## 13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА И СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

13.1. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13.1. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, а также неправомерный отказ в предоставлении гражданину информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации влечет наложение на должностных лиц административного штрафа в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

13.2. Сотрудники городской Думы города Нижнего Новгорода, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.

Приложение  
к Положению о порядке рассмотрения об-  
ращений граждан и организации личного  
приема граждан председателем городской  
Думы города Нижнего Новгорода, замести-  
телями председателя городской Думы горо-  
да Нижнего Новгорода

\_\_\_\_\_  
(место проведения личного приема граждан)

№ учетной кар-  
точки

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА  
личного приема гражданина

1. Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_
2. Место работы, должность \_\_\_\_\_
3. Домашний адрес, телефон \_\_\_\_\_
4. Социальное положение \_\_\_\_\_
5. Наличие аналогичных рассмотренных обращений: да/нет \_\_\_\_\_

Дата приема	Прием вел (долж- ность, Ф.И.О.)	Содержание обращения	Результат приема (отметка о контроле исполнения, кому на- правлено, решение, комментарии)