



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

30.12.2025

№ 774-р

Г 7 Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в администрации города Нижнего Новгорода

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», решением городской Думы города Нижнего Новгорода от 29.09.2025 № 13 «О структуре администрации города Нижнего Новгорода», в целях организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан в администрации города Нижнего Новгорода:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в администрации города Нижнего Новгорода.

2. Признать утратившими силу следующие распоряжения администрации города Нижнего Новгорода:

2.1. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 № 193-р «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами администрации города Нижнего Новгорода»;

2.2. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 02.07.2012 № 290-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.3. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 30.07.2012 № 334-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.4. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 03.04.2013 № 122-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.5. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 02.08.2013 № 332-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.6. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 14.10.2013 № 437-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.7. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 27.03.2014 № 108-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.8. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 20.05.2014 № 187-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.9. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 30.06.2014 № 248-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.10. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 24.07.2014 № 299-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.11. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 21.09.2015 № 1560-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.12. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 30.10.2015 № 1876-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.13. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 18.02.2016 № 200-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.14. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 12.04.2016 № 530-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.15. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 25.04.2016 № 617-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.16. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 15.08.2016 № 1168-р;

2.17. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 30.11.2016 № 1631-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.18. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 24.08.2017 № 973-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.19. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 09.11.2017 № 1228-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.20. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 09.02.2018 № 80-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.21. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 28.03.2018 № 305-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.22. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 09.06.2018 № 515-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.23. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 28.11.2018 № 1139-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.24. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 30.11.2018 № 1164-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.25. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 27.12.2018 № 1262-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.26. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 27.12.2018 № 1266-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.27. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 29.01.2019 № 102-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.28. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 19.06.2019 № 687-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.29. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 11.07.2019 № 804-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.30. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 02.12.2019 № 1369-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.31. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 18.03.2020 № 299-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р, от 02.12.2019 №1369-р»;

2.32. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 15.04.2021 № 241-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.33. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 15.03.2022 № 118-р «О внесении изменений в Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами администрации города Нижнего Новгорода, утвержденное распоряжением администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.34. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 18.05.2022 № 285-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.35. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 26.07.2022 № 513-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.36. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 24.05.2023 № 270-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.37. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 09.11.2023 № 647-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.38. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 21.02.2024 № 89-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.39. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 13.08.2024 № 442-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р»;

2.40. Распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 03.06.2025 № 375-р «О внесении изменений в распоряжение администрации города Нижнего Новгорода от 10.05.2012 №193-р».

3. Настоящее распоряжение применяется с 1 января 2026 года.

4. Управлению информационной политики администрации города Нижнего Новгорода обеспечить опубликование настоящего распоряжения в официальном печатном средстве массовой информации - газете «День города. Нижний Новгород», газете «Маяк+».

5. Юридическому департаменту администрации города Нижнего Новгорода (Витушкина Т.А.) обеспечить размещение распоряжения на официальном сайте администрации города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя главы администрации города Нижнего Новгорода Кондыреву И.А.

Исполняющий полномочия
главы города

Д.А.Скалкин

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением администрации
города
от 30.12.2025 № 774-р

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан
в администрации города Нижнего Новгорода
(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы отраслевых (функциональных) органов и территориальных органов администрации города Нижнего Новгорода (далее – администрация города) с обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами местного самоуправления муниципального образования городской округ город Нижний Новгород, наделенными полномочиями по организации деятельности администрации города Нижнего Новгорода.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

1.2.1. Обращение в письменной форме – обращение гражданина (граждан) в администрацию города, к главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города, руководителю аппарата главы города администрации города (далее – руководитель аппарата главы города), руководителям территориальных органов администрации города, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации города (далее – должностные лица администрации города), изложенное в письменной форме.

1.2.2. Устное обращение – обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме во время проведения личного приема граждан должностным лицом администрации города.

1.2.3. Обращение в форме электронного документа - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), через Интернет-приемную официального сайта администрации города (далее – Интернет-приемная).

1.2.4. Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами администрации города по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.2.5. Коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное органи-

затаром, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

1.2.6. Первичное обращение – обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу данному должностному лицу или в администрацию города, отраслевой (функциональный) или территориальный органы администрации города впервые.

1.2.7. Повторное обращение – второе обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, тому же должностному лицу или в администрацию города, один и тот же отраслевой (функциональный) или территориальный орган администрации города.

1.2.8. Неоднократное обращения – второе и более обращение одного и того же автора, адресованное в один и тот же орган местного самоуправления, одному и тому же должностному лицу, по одному и тому же вопросу.

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

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в администрации города в соответствии с:

Конституцией РФ,

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 муниципального образования городской округ город Нижний Новгород,

Регламентом администрации города Нижнего Новгорода, утвержденным постановлением администрации города Нижнего Новгорода от 12.01.2012 № 114,

Инструкцией по делопроизводству в администрации города Нижнего Новгорода, утвержденной распоряжением администрации города Нижнего Новгорода от 11.05.2021 № 295-р,

настоящим Положением.

1.4. Регистрации и учету в системе электронного документооборота (далее – СЭДО) подлежат все обращения граждан, за исключением обращений, направленных с использованием Единого портала, поступившие в администрацию города в адрес главы города, первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города, руководителя аппарата главы города, а также в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города.

1.5. Централизованный учет, анализ работы с обращениями граждан:

поступившими в администрацию города на имя главы города, первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города (за исключением глав администраций районов города, главы администрации Кстовского района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород), руководителя аппарата главы города осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и предпринимателей,

поступившими в администрацию района города, администрацию Кстовского

района муниципального образования городской округ город Нижний Новгород (далее – администрация Кстовского района), на имя главы администрации района города, главы администрации Кстовского района, в отраслевой (функциональный) орган, на имя руководителя отраслевого (функционального) органа осуществляет соответствующая администрация района города, администрация Кстовского района, отраслевой (функциональный) орган администрации города.

1.6. Почтовые адреса для направления обращений в письменной форме в администрацию города, главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города (за исключением глав администраций районов города, главы администрации Кстовского района), руководителю аппарата главы города:

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

пер. Чернопрудский, д. 4, г. Нижний Новгород, 603005.

Контактный телефон: 435-68-22.

1.7. Почтовые адреса и контактные телефоны для направления обращений в письменной форме руководителям территориальных органов администрации города:

1.7.1. Автозаводский район - пр. Ильича, д. 31, г. Нижний Новгород, 603101, тел. 293-25-07.

1.7.2. Канавинский район - ул. Октябрьской революции, д. 27, г. Нижний Новгород, 603059, тел. 246-15-83.

1.7.3. Кстовский район - пл. Ленина, д.4, г. Кстово, 607650, тел. 453-92-18 (доб. 271), 454-39-37 (доб. 701).

1.7.4. Ленинский район - пр. Ленина, д. 46, г. Нижний Новгород, 603076, тел. 435-59-93.

1.7.5. Московский район - ул. Березовская, д. 100, г. Нижний Новгород, 603951, тел. 435-53-89.

1.7.6. Нижегородский район - ул. Пискунова, д. 1, г. Нижний Новгород, 603005, тел. 433-92-61.

1.7.7. Приокский район - пр. Гагарина, д. 148, г. Нижний Новгород, 603009, тел. 465-03-87.

1.7.8. Советский район - пл. Советская, д. 1, г. Нижний Новгород, 603106, тел. 435-53-33.

1.7.9. Сормовский район - бульвар Юбилейный, д. 12, г. Нижний Новгород, 603003, тел. 435-59-09.

1.7.10. Территориальный отдел администрации города Новинский сельсовет - ул. Центральная, д. 5, г. Нижний Новгород, сп. Новинки, 607635, тел. 469-10-47.

1.8. Почтовые адреса и контактные телефоны для направления обращений в письменной форме руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации города:

1.8.1. Департамент кадровой политики и развития муниципального управления - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 467-10-64.

1.8.2. Юридический департамент - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 467-10-92 (5226), 467-10-94 (5770), 439-12-99.

1.8.3. Департамент строительства и капитального ремонта - Кремль, корп. 5,

г. Нижний Новгород, 603082, тел. 439-07-26.

1.8.4. Департамент культуры - ул. Большая Покровская, д. 15а, г. Нижний Новгород, 603005, тел. 435-69-50.

1.8.5. Департамент образования - ул. Большая Покровская, д. 15, г. Нижний Новгород, 603005, тел. 435-69-87.

1.8.6. Департамент финансов - пл. Театральная, д. 2, г. Нижний Новгород, 603005, тел. 435-52-35.

1.8.7. Департамент градостроительного развития и архитектуры - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 467-10-52 (доб. 5097).

1.8.8. Департамент экономического развития - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 467-10-17 (вн. 5426).

1.8.9. Департамент развития предпринимательства и инвестиций - ул. Суетинская, д.1а, г. Нижний Новгород, 603000, тел. 433-45-66, 467-11-29 (вн. 5505).

1.8.10. Департамент жилья и инженерной инфраструктуры - ул. Пискунова, д. 47, г. Нижний Новгород, 603000, тел. 439-04-45.

1.8.11. Департамент транспорта и дорожного хозяйства - пл. Революции, д. 7, г. Нижний Новгород, 603002, тел. 435-58-30.

1.8.12. Департамент благоустройства - ул. Суетинская, д.1а, г. Нижний Новгород, 603000, тел. 435-58-10.

1.8.13. Департамент физической культуры и спорта - ул. Большая Покровская, д.15а, г. Нижний Новгород, 603005, тел. 434-12-79.

1.8.14. Департамент социальных коммуникаций и молодежной политики - ул. Суетинская, д.1а, г. Нижний Новгород, 603000, тел. 467-11-13.

1.8.15. Департамент по социальной политике - пер. Чернопрудский, д.4, г. Нижний Новгород, 603005, тел. 419-80-40, 435-68-31.

1.8.16. Департамент развития туризма и внешних связей - пер. Чернопрудский, д. 4, г. Нижний Новгород, 603005, тел. 435-58-51.

1.8.17. Департамент по безопасности и мобилизационной подготовке - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 419-20-12.

1.8.18. Департамент административно-технического и муниципального контроля - ул. Пискунова, д. 47/1 литер А, г. Нижний Новгород, 603005, тел. 467-11-29.

1.8.19. Контрольно-ревизионный департамент - пл. Свободы, д. 1/37, г. Нижний Новгород, 603006, тел. 467-11-07.

1.8.20. Департамент информационных технологий - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 467-11-20.

1.8.21. Департамент цифровой трансформации - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 467-11-02.

1.8.22. Департамент информационной политики - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 467-10-86.

1.8.23. Департамент организационного сопровождения нормотворческой деятельности и взаимодействия с представительными органами - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 467-10-71.

1.8.24. Департамент обеспечения деятельности главы города и администра-

ции города и оптимизации процессов - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 467-10-74.

1.8.25. Департамент сельского хозяйства - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082.

1.8.26. Комитет по управлению городским имуществом и земельными ресурсами - ул. Большая Покровская, д. 15, г. Нижний Новгород, 603005, тел. 435-22-50.

1.8.27. Управление делами администрации города - Кремль, корп. 5, г. Нижний Новгород, 603082, тел. 467-10-78 (вн.5127).

1.9. Обращение в форме электронного документа граждане могут направить, воспользовавшись сервисом, предусмотренным на официальном сайте администрации города <http://НижнийНовгород.РФ>, «Интернет-приемная».

2. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:
через почтовое отделение,
фельдъегерской службой, нарочными, курьерами,
непосредственно от гражданина или его законного представителя,
через Интернет-приемную,
с использованием Единого портала,
через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ);
через СЭДО.

Уведомления о проведении публичных мероприятий непосредственно от гражданина принимаются с понедельника по четверг с 09.00 до 17.00, в пятницу и предпраздничные дни с 09.00 до 16.00, обед с 12.00 до 12.48.

2.2. Прием и регистрацию обращений в письменной форме осуществляют: сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей, если обращения адресованы в администрацию города, главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города (за исключением глав администраций районов города, главы администрации Кстовского района), руководителю аппарата главы города,

сотрудники подразделений по работе с обращениями граждан администраций районов города, администрации Кстовского района, если обращение адресовано администрации района города, администрации Кстовского района, главе соответствующей администрации района города, главе администрации Кстовского района,

сотрудники, ответственные за ведение делопроизводства в отраслевых (функциональных) органах администрации города, если обращение адресовано отраслевой (функциональный) орган администрации города, руководителю данного подразделения,

сотрудники, ответственные за ведение делопроизводства в территориальном отделе администрации города Новинский сельсовет.

(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, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сообщает об этом своему руководителю, не вскрывая конверт.

2.5. Руководитель отраслевого (функционального) органа или территориального органа администрации города 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.

2.6. Обращения граждан, поступившие из других органов власти, путем перенаправления посредством СЭДО, непосредственно главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города, за исключением руководителей территориальных органов администрации города, руководителю аппарата главы города (внутренними служебными письмами с префиксом «Сл»), направляются сотрудниками департамента обеспечения деятельности главы города и администрации города и оптимизации процессов в отдел по работе с обращениями граждан и предпринимателей для регистрации.

3. Порядок регистрации обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации ответственным сотрудником в течение трех дней с момента поступления в администрацию города.

Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в администрацию города из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного собрания Нижегородской области, от Губернатора Нижегородской области, его заместителей, Правительства Нижегородской области, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение незамедлительно.

3.2. Регистрация обращений граждан, за исключением обращений, направленных с использованием Единого портала, производится с помощью СЭДО в регистрационной карточке документа, 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 тематика вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

отмечается форма обращения (обращение в письменной форме, устное обращение, обращение в форме электронного документа) и вид доставки,

при регистрации обращения в письменной форме добавляется отсканированный файл с обращением и приложениями к нему (при их наличии).

3.3. Обращениям граждан, направленным с использованием Единого портала, регистрационные данные (дата и номер) присваиваются непосредственно Единым порталом в автоматическом режиме.

3.4. Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в администрацию города из иных органов, организаций, то в регистрационной карточке документа 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 регистрационной карточке документа.

3.5. Обращение проверяется на повторность, неоднократность, сверяется с предыдущей перепиской в СЭДО и при необходимости предыдущие обращения связываются с обращением.

3.6. После регистрации обращения ответственный сотрудник в тот же день направляет его по СЭДО для рассмотрения должностному лицу (должностным лицам) в соответствии с п.п. 4.1, 4.3, 4.4 Положения.

3.7. Проекты резолюций должностных лиц создаются в СЭДО в электронном виде уполномоченными ими на то лицами либо ответственными сотрудниками.

В проекте резолюции указываются срок исполнения, исполнитель(и) по обращению (отраслевой (функциональный) или территориальный органы администрации города, должностное лицо администрации города), содержание поручения(й).

Если в поручении, резолюции должностного лица указано на необходимость доложить, проинформировать о результатах рассмотрения обращения, либо дано указание о постановке обращения на контроль, в проекте резолюции проставляет-

ся «контроль».

3.8. После регистрации обращения в письменной форме в СЭДО оригинал обращения с приложениями (при их наличии) остается в подразделении, осуществившем регистрацию данного обращения, для дальнейшего хранения в соответствии с пунктом 12.6 Положения.

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

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Обращения граждан, за исключением обращений, направленных с использованием Единого портала, адресованные в администрацию города, главе города, после регистрации передаются на рассмотрение по существу первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города, за исключением руководителей территориальных органов администрации города, руководителю аппарата главы города в соответствии с разграничением полномочий.

4.2. Обращения граждан, направленные с использованием Единого портала в администрацию города, передаются на рассмотрение по существу в отраслевые (функциональные) или территориальные органы администрации города.

4.3. Обращения граждан, адресованные первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города, руководителю аппарата главы города, руководителям территориальных органов администрации города, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации города, после их регистрации передаются на рассмотрение по существу соответствующему первому заместителю, заместителю главы администрации города, руководителю аппарата главы города, главе администрации района города, главе администрации Кстовского района, руководителю отраслевого (функционального) органа администрации города.

4.4. Непосредственно главе города передаются на рассмотрение:

обращения граждан, пересланные по подведомственности в адрес администрации города от Президента РФ, Председателя Правительства РФ, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания РФ, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания РФ, руководителей органов законодательной и исполнительной власти Нижегородской области и иных субъектов РФ,

обращения граждан, содержащие жалобы на действия (либо бездействие) первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города, руководителя аппарата главы города, руководителей территориальных органов администрации города, руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации города,

обращения граждан, содержащие проблемные или социально значимые вопросы, требующие непосредственного вмешательства главы города.

4.5. Глава города, первые заместители главы администрации города, заместители главы администрации города, руководитель аппарата главы города, руководитель отраслевого (функционального) органа или территориального органа ад-

министрации города, рассмотрев поступившее обращение, утверждает подготовленный электронный проект резолюции либо вносит изменения с последующим утверждением резолюции.

4.6. 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.

Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу.

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

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

Если обращение адресовано в администрацию города 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.

Ответы в адрес граждан должны содержать информацию о дате и номере регистрации обращения, на которое дается ответ.

Ответы в адрес иных органов власти, организаций должны содержать ссылку на регистрационный номер и дату сопроводительного письма, которым направлялось обращение.

Ответы за подписью уполномоченных должностных лиц в адрес граждан на обращения, адресованные главе города, должны содержать слова «по поручению главы города».

Ответы в адрес граждан на обращения, адресованные в администрацию города, должны содержать слова «на обращение, поступившее в администрацию города Нижнего Новгорода,».

4.8. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, в течение 7 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 гражданина, направившего обращение, за исключением случаев, указанных в абзацах три, четыре пункта 4.11 настоящего Положения.

Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции не только администрации города, должностных лиц администрации города, но и иных должностных лиц, органов местного самоуправления, государственных органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Обращение, поступившее от гражданина непосредственно в отраслевой (функциональный) либо территориальный орган администрации города, руководителю данного органа, и содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа, в течение 7 дней со дня регистрации направляется для рассмотрения по существу и направления ответа автору обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случаев, указанных в абзацах три, четыре пункта 4.11 настоящего Положения.

4.9. В случае, если обращение гражданина из числа граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 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, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, то такое обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.10. Сопроводительное письмо о направлении обращения по подведомственности в другую организацию или орган, а также уведомление гражданина, написавшего обращение, подписывает руководитель отраслевого (функционального) органа, территориального органа администрации города, определивший, что рассмотрение данного обращения не входит в компетенцию администрации города.

При необходимости сопроводительное письмо может содержать просьбу о направлении в администрацию города копии ответа, данного автору обращения органом или организацией, рассмотревшей обращение по существу.

4.11. 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 7 дней со дня регистрации обращения направляется сообщение автору обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

Указанные разъяснения подписывает руководитель отраслевого (функционального) органа, территориального органа администрации города, в которое обращение поступило для рассмотрения по существу.

4.13. 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.

4.14. В случае, если в обращении гражданина 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, глава города либо первый заместитель главы администрации города, заместитель главы администрации города или руководитель аппарата главы города, или руководитель отраслевого (функционального) органа администрации города, глава администрации района города, глава администрации Кстовского района, начальник территориального отдела администрации города Новинский сельсовет, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленного вопроса, 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 администрацию города, один и тот же отраслевой (функциональный) или территориальный орган администрации города или одному и тому же должностному лицу администрации города. О принятом решении гражданину направляется письменное уведомление.

4.15. 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.

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

4.17. Обращения, связанные с предоставлением гражданам муниципальных услуг, рассматриваются в порядке, предусмотренном соответствующим административным регламентом предоставления муниципальных услуг.

Действующие в администрации города административные регламенты предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте администрации города.

4.18. Обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подлежит рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Положением.

Исполнитель до истечения срока рассмотрения обращения гражданина направляет в адрес первого заместителя главы администрации города, заместителя главы администрации города, руководителя аппарата главы города, курирующего данный орган, служебное письмо, содержащее информацию о результатах рассмотрения обращения, принятых мерах.

Отраслевые (функциональные) и территориальные органы, находящиеся в прямом подчинении главы города, служебное письмо, содержащее информацию о результатах рассмотрения обращения, принятых мерах, направляют в адрес должностного лица, направившего обращение на рассмотрение в данный орган.

4.19. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, в случае направления обращения с использованием Единого портала, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Отчет об отправке ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты вкладывается в СЭДО дополнительным файлом к зарегистрированному ответу.

4.20. 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 администрации города в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.21. В случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации города в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

4.22. Поступившие обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте администрации города в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Размещенные на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

4.23. Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный ор-

ган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.24. Для оперативного рассмотрения обращений граждан по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления назначаются уполномоченные лица, осуществляющие ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение указанных обращений. Указанные обращения могут подаваться в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», через государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства, а в течение отопительного периода - также и в устной форме, в том числе по телефону.

4.25. Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, 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.

4.26. Ответ на обращение, поступившее через ГИС ЖКХ, размещается ответственным сотрудником соответствующего отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города в данной информационной системе в течение 30 дней с даты поступления обращения в информационную систему ГИС ЖКХ.

5. Схема работы с обращениями граждан

Последовательность действий	Исполнители работ по обращениям, адресованным в администрацию города, главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города, руководителю аппарата главы города		Исполнители работ по обращениям, адресованным руководителям отраслевых (функциональных) органов, руководителям территориальных органов администрации города
	ответ дается за подписью главы города, первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города, ру-	ответ дается за подписью руководителя отраслевого (функционального) органа, главы администрации района города	

	ководителя аппарата главы города		
регистрация и сканирование поступившего обращения в СЭДО	сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей	сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей	сотрудники отраслевого (функционального) органа, территориального органа, в которое адресовано обращение, ответственные за работу с обращениями граждан
направление обращения по СЭДО для рассмотрения должностному лицу	сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей	сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей	сотрудники отраслевого (функционального) органа, территориального органа, в которое адресовано обращение, ответственные за работу с обращениями граждан
создание проекта резолюции должностного лица в электронном виде (срок исполнения, исполнитель поручения, содержание поручения)	сотрудники департамента обеспечения деятельности главы города и администрации города и оптимизации процессов	сотрудники департамента обеспечения деятельности главы города и администрации города и оптимизации процессов	сотрудники отраслевого (функционального) органа, территориального органа, в которое адресовано обращение, ответственные за работу с обращениями граждан
создание в СЭДО проекта ответа/письма на обращение, создание маршрута согласования	исполнитель, которому направлено обращение	исполнитель, которому направлено обращение	исполнитель, которому направлено обращение
регистрация ответа/письма на обращение	сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей	сотрудники отраслевого (функционального) органа, территориального органа, в которое направлено поступившее обращение, ответственные за работу с обращениями граждан	сотрудники отраслевого (функционального) органа, территориального органа, в которое адресовано обращение, ответственные за работу с обращениями граждан
заполнение поля «Результат» в карточке входящего обращения в СЭДО	сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей	сотрудники отраслевого (функционального) органа, территориального органа, в которое направлено поступившее обращение, ответственные за работу с обращениями граждан	сотрудники отраслевого (функционального) органа, территориального органа, в которое адресовано обращение, ответственные за работу с обращениями граждан

отправка адресату по почтовому/электронному адресу ответа/письма	сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей	сотрудники отраслевого (функционального) органа, территориального органа, в которое направлено поступившее обращение, ответственные за работу с обращениями граждан	сотрудники отраслевого (функционального) органа, территориального органа, в которое адресовано обращение, ответственные за работу с обращениями граждан
--	--	---	---

6. Особенности работы с обращениями в форме электронного документа

6.1. Обращения, поступившие в администрацию города по электронным каналам связи, направляются для регистрации:

в отдел по работе с обращениями граждан и предпринимателей, если обращения адресованы в администрацию города, главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города (за исключением глав администраций районов города, главы администрации Кстовского района), руководителю аппарата главы города,

в отраслевые (функциональные) органы администрации города, если обращения адресованы отраслевому (функциональному) органу администрации города, руководителю данного органа,

в территориальные органы администрации города, если обращения адресованы в территориальный орган администрации города, руководителю данного органа.

6.2. Если в обращении, поступившем в администрацию города по электронным каналам связи, отсутствует адресат, то в зависимости от содержания данного обращения оно передается на регистрацию в отраслевой (функциональный) или территориальный органы администрации города, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

6.3. Обращения в форме электронного документа исполняются аналогично обращениям в письменной форме.

6.4. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, в случае направления обращения с использованием Единого портала.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется главой города, первыми заместителями главы администрации города, заместителями главы администрации города, руководителем аппарата главы города, руководителями территориальных органов администрации города, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации города по предварительной записи согласно графику личного приема.

Личный приём граждан в администрации города проводится:

главой города – в соответствии с рабочим графиком, но не реже одного раза в месяц;

иными должностными лицами администрации города - не реже двух раз в месяц.

7.2. Глава города, первые заместители главы администрации города, заместители главы администрации города, за исключением руководителей территориальных органов администрации города, руководитель аппарата главы города проводят личный прием граждан в приемной, расположенной по адресу: пер. Чернопрудский, д. 4, г. Нижний Новгород, 603005 (далее – Приемная).

Руководители отраслевых (функциональных) органов, руководители территориальных органов администрации города личный прием граждан проводят по месту их расположения.

При необходимости и наличии технической возможности личный прием граждан должностными лицами по их решению может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

7.3. Запись на личный прием к главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города (за исключением глав администраций районов города, главы администрации Кстовского района), руководителю аппарата главы города осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей при личном обращении в Приемную или по телефонам: 467-10-15, 467-10-16.

Запись на личный прием к руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города осуществляется по телефонам, указанным в пункте 7.19 настоящего Положения.

Запись граждан на личный прием к первому заместителю главы администрации города, заместителям главы администрации города, руководителю аппарата главы города производится в соответствии с разграничением полномочий.

7.4. При обращении гражданина о записи на личный прием к главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города, руководителю аппарата главы города сотрудник отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей, осуществляющий запись на личный прием к должностным лицам администрации города, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.

Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены сотрудником отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей, заявителю рекомендуется обратиться в отраслевой (функциональный) или территориальный органы администрации города, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос, за разъяснением либо о записи на личный прием к руководителю данного органа администрации города.

Если гражданин не удовлетворен разъяснениями, данными ему сотрудником отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей, указанный сотрудник рекомендует заявителю: подготовить обращение в письменной форме с изложением интересующих его вопросов для последующего рассмотрения либо записаться на личный прием к первому заместителю главы администрации города, за-

местителю главы администрации города, руководителю аппарата главы города (по компетенции рассматриваемых вопросов), главе города. В этом случае предварительная запись на личный прием производится непосредственно в ходе приема гражданина сотрудником отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей.

7.5. На каждое обращение гражданина с просьбой о личном приеме заводится учетная карточка (приложение № 1), в которой указываются данные о заявителе, краткое содержание его обращения, фамилия должностного лица, ведущего прием.

7.6. При подготовке к проведению личного приема граждан главой города, первыми заместителями главы администрации города, заместителями главы администрации города, руководителем аппарата главы города отдел по работе с обращениями граждан и предпринимателей направляет в отраслевые (функциональные) органы и территориальные органы администрации города заполненные учетные карточки личного приема граждан для предоставления дополнительной информации и справочного материала по существу обращений.

7.7. Дополнительная информация и справочные материалы направляются в отдел по работе с обращениями граждан и предпринимателей в течение семи рабочих дней, если иное не указано в учетной карточке личного приема гражданина.

При направлении учетной карточки в несколько отраслевых (функциональных) органов, территориальных органов администрации города дополнительная информация и справочные материалы подготавливаются и направляются в отдел по работе с обращениями граждан и предпринимателей каждым таким органом в пределах своей компетенции.

Оформление информации и материалов осуществляется с соблюдением установленных в администрации города правил делопроизводства.

При подготовке личного приема граждан информацию и материалы оформляют на имя директора департамента кадровой политики и развития муниципального управления.

7.8. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники отраслевых (функциональных) или территориальных органов администрации города для квалифицированного решения поставленных вопросов.

7.9. Информация о графиках личного приема граждан должностными лицами администрации города, телефоны для записи на прием размещаются на официальном сайте администрации города и информационных стендах, расположенных в зданиях администрации города, администраций районов города, администрации Кстовского района.

7.10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают:

сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности,

депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области по вопросам, связанным с депутатской деятельностью,

депутаты городской Думы города Нижнего Новгорода по вопросам, связанным с депутатской деятельностью,

ветераны Великой Отечественной войны,
ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий,
граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации Российской Федерации», или заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключившие контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнослужащие) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также члены их семей,

Герои Советского Союза,

Герои Российской Федерации,

полные кавалеры ордена Славы,

Почетные граждане Нижегородской области,

Почетные граждане города Нижнего Новгорода,

Почетный гражданин Кстовского муниципального округа,

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.

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

Содержание устного обращения заносится в учетную карточку личного приема гражданина.

Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приёма, регистрируется вместе с карточкой личного приёма гражданина, о чём в карточке делается соответствующая запись.

Обращения в письменной форме по иным вопросам подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для обращений в письменной форме.

7.12. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным.

В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

7.13. Должностное лицо администрации города 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 об-

жалования 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.

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

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

7.16. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации города, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

7.17. Если в ходе личного приёма 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 администрации города, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

7.18. Карточка личного приема гражданина с резолюцией должностного лица администрации города, проводившего личный приём, и всем пакетом прилагаемых документов передаётся ответственному за работу с обращениями граждан сотруднику под роспись, которую он проставляет в светоконии оригинала карточки.

7.19. В администрации города устанавливается следующий график личного приема граждан должностными лицами администрации города:

№ п/п	Должность	Время приема	Место приема, телефон приемной
1.	Глава города	в соответствии с рабочим графиком, но не реже одного раза в месяц	пер. Чернопрудский, д. 4, 1-й этаж, каб. 2, тел. 467-10-15, 467-10-16
2.	Первый заместитель главы администрации города (по вопросам ведения реестра муниципальной собственности; формирования и эффективной реализации основных направлений политики в сфере земельных и имущественных отношений, землевладения и землепользования на территории города; обеспечения эффективного управления и распоряжения имуществом, находящимся в муниципальной собственности города; реализации полномочий по принятию решений о сносе самовольных построек или их приведении в соответствие с установленны-	1-й, 3-й четверг с 16:00 до 18:00	пер. Чернопрудский, д. 4, 1-й этаж, каб. 2, тел. 467-10-15, 467-10-16

<p>ми требованиями;</p> <p>обеспечения разработки и эффективной реализации городской политики в сфере малого и среднего предпринимательства, потребительского рынка;</p> <p>обеспечения разработки и эффективной реализации программ социально-экономического развития города, поддержки малого и среднего предпринимательства, городской промышленной, научно-технической и инновационной политики;</p> <p>обеспечения формирования и осуществления оптимальной ценовой политики;</p> <p>организации функционирования контрактной системы в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения муниципальных нужд;</p> <p>обеспечения оптимальной системы контроля экономической эффективности деятельности муниципальных предприятий и учреждений, их должностных лиц;</p> <p>создания условий для развития туризма;</p> <p>осуществления международных, внешнеэкономических и межрегиональных связей города с зарубежными и российскими муниципальными образованиями;</p> <p>реализации единой политики в сфере внедрения и использования информационных и коммуникационных технологий в деятельности администрации города;</p> <p>развития и обеспечения функционирования информационных систем и ресурсов, информационно-коммуникационной инфраструктуры администрации города;</p> <p>формирования и обеспечения функционирования современной единой информационно-коммуникационной инфраструктуры администрации города;</p> <p>обеспечения актуальности и безопасности информационных ресурсов;</p> <p>организации и координации работ по защите информации ограниченного доступа, не составляющей государственную тайну;</p> <p>организации работы с персональными данными в администрации города;</p> <p>координации проектной деятельности в администрации города;</p> <p>обеспечения и организации работы интеграционной платформы информационных систем и ресурсов администрации города в целях взаимодействия администрации города с жителями;</p> <p>обеспечения разработки и эффективной реализации городской политики в сфере сельского хозяйства)</p>		
--	--	--

3.	<p>Первый заместитель главы администрации города (по вопросам обеспечения эффективного, устойчивого, безопасного функционирования жилищного комплекса, систем жизнеобеспечения, эксплуатации и ремонту жилищного фонда, объектов инженерной инфраструктуры;</p> <p>разработки и реализации документов территориального планирования, в том числе генерального плана;</p> <p>осуществления социально-экономической стратегии по преобразованию и развитию строительного комплекса, строительству, реконструкции всех видов объектов, инженерной инфраструктуры, объектов социальной сферы;</p> <p>регулирования процессов в области архитектуры и градостроительства города, повышения уровня архитектурно-художественной выразительности застраиваемых территорий города, реконструируемых объектов;</p> <p>осуществления контроля за строительством, расширением, реконструкцией, техническим перевооружением всех видов объектов капитального строительства, а также инженерной инфраструктуры, объектов социальной сферы, строительство которых осуществляется за счет бюджетных средств;</p> <p>реализации правил установки и эксплуатации рекламных конструкций на территории города;</p> <p>регулирования процессов формирования и исполнения государственных и муниципальных программ по строительству, реконструкции всех видов объектов, инженерной инфраструктуры, а также объектов социальной сферы;</p> <p>реализации социально-экономической политики администрации города в решении жилищных проблем граждан)</p>	1-й, 3-й вторник с 16:00 до 18:00	пер. Чернопрудский, д. 4, 1-й этаж, каб. 2, тел. 467-10-15, 467-10-16
4.	<p>Заместитель главы администрации города (по вопросам организации предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных образовательных организациях;</p> <p>организации предоставления дополнительного образования детей в муниципальных образовательных организациях;</p> <p>создания условий для осуществления присмотра и ухода за детьми, содержания детей в муниципальных образовательных организациях;</p> <p>развития на территории города сети образовательных организаций дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительного образования детей;</p> <p>организации трудового обучения и профориентации школьников;</p>	1-я, 3-я среда с 16:00 до 18:00	пер. Чернопрудский, д. 4, 1-й этаж, каб. 2, тел. 467-10-15, 467-10-16

	<p>организации летней оздоровительной работы;</p> <p>реализации отдельных государственных полномочий по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних граждан;</p> <p>организации библиотечного обслуживания населения, создания условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждений культуры;</p> <p>организации деятельности муниципальных учреждений культуры;</p> <p>сохранения памятников истории и культуры, находящихся в муниципальной собственности;</p> <p>создания условий для развития массовой физической культуры и спорта;</p> <p>организации проведения общегородских мероприятий в области образования, культуры и спорта;</p> <p>осуществления мер по координации деятельности органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на территории города;</p> <p>реализации мер по охране семьи, материнства и детства;</p> <p>организации временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время;</p> <p>организации проведения оплачиваемых общественных работ;</p> <p>организации пенсионного обеспечения лиц, замещающих муниципальные должности и должности муниципальной службы;</p> <p>создания условий для оказания медицинской помощи населению на территории города;</p> <p>оказания дополнительной адресной помощи гражданам, находящимся в сложной жизненной ситуации;</p> <p>регулирования социально-трудовых отношений на территории города;</p> <p>реализации отдельных государственных полномочий в области социальной поддержки и социального обслуживания семей, имеющих детей;</p> <p>организации дополнительного материального обеспечения работникам бюджетной сферы города;</p> <p>реализации Государственной программы по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом;</p> <p>организации дополнительной адресной поддержки для отдельных категорий граждан города)</p>		
5.	<p>Заместитель главы администрации города (по вопросам кадровой политики; противодействия коррупции в администрации города;</p> <p>обеспечения соблюдения сотрудниками администрации города трудовой дисциплины;</p>	<p>2-й, 4-й четверг с 15:00 до 17:00</p>	<p>пер. Чернопрудский, д. 4, 1-й этаж, каб. 2, тел. 467-10-15, 467-10-16</p>

	<p>организации контроля исполнения правовых актов и поручений федеральных, областных органов власти и органов местного самоуправления;</p> <p>осуществления распространения официальной информации о деятельности администрации города по осуществлению общественно-политических и социальных преобразований;</p> <p>обеспечения на постоянной основе конструктивного диалога администрации города с общественными и профессиональными объединениями, национально-культурными обществами, религиозными объединениями, некоммерческими организациями, экспертным сообществом, активистами и иными институтами гражданского общества по актуальным вопросам местного значения;</p> <p>привлечения всех заинтересованных общественных сил для совместного обсуждения, выработки решений и плана действий по вопросам, затрагивающим интересы большого количества жителей города, а также контроля за их реализацией;</p> <p>организационной поддержки и общественной верификации проектов, разработанных администрацией города и направленных на качественные изменения в различных сферах жизни города;</p> <p>осуществления молодежной политики;</p> <p>координации проектов реализации городских программ в сфере взаимодействия с негосударственными некоммерческими организациями, общественными объединениями, движениями, религиозными и национально-культурными объединениями;</p> <p>содействия органам территориального общественного самоуправления в их деятельности;</p> <p>изучения и анализа общественного мнения по актуальным вопросам жизни города;</p> <p>организации и осуществления мероприятий в области мобилизационной подготовки и мобилизации на территории города;</p> <p>проведения единой политики в области защиты прав граждан, уволенных с военной службы;</p> <p>организационного обеспечения мероприятий, связанных с вопросами профилактики правонарушений, осуществляемых совместно с правоохранительными органами;</p> <p>организации работы по профилактике и ликвидации чрезвычайных ситуаций на территории города;</p> <p>содействия исполнению требований законодательства о всеобщей воинской обязанности)</p>		
6.	<p>Заместитель главы администрации города (по вопросам организации дорожной деятельности в части строительства, реконструкции, капитального ремонта и содержания автомобильных дорог местного значе-</p>	<p>2-я, 4-я среда с 16:00 до 18:00</p>	<p>пер. Чернопрудский, д. 4, 1-й этаж, каб. 2, тел. 467-10-15, 467-10-16</p>

	<p>ния; формирования и реализации единой транспортной политики, направленной на удовлетворение потребностей населения города в пассажирских перевозках и повышения уровня доходности городского транспорта;</p> <p>эффективного решения задач развития транспорта на основе взаимодействия с заинтересованными предприятиями;</p> <p>развития транспортной инфраструктуры, в том числе безопасности и организации дорожного движения, организации транспортного обслуживания населения, развития улично-дорожной сети;</p> <p>выявления на территории города правонарушений в сфере благоустройства, обеспечения чистоты и порядка, в области охраны окружающей среды и природопользования, в сфере торговой деятельности, осуществляемой в не отведенных органами местного самоуправления местах либо с нарушением установленных органами местного самоуправления правил работы объектов мелко-розничной сети, а также в сфере нарушения правил охраны жизни людей на водных объектах;</p> <p>деятельности административной комиссии при администрации города;</p> <p>организации работ по благоустройству и озеленению территорий города;</p> <p>организации работ по благоустройству территории города в рамках муниципальной программы "Формирование комфортной городской среды города Нижнего Новгорода";</p> <p>организации работ по демонтажу (сносу) либо перемещению самовольно установленных, либо незаконно размещенных объектов движимого имущества (в том числе стационарных торговых объектов) на территории города;</p> <p>организации мероприятий по обращению с животными без владельцев, обитающими на территории городского округа;</p> <p>организации мероприятий по охране окружающей среды;</p> <p>организации работ по созданию мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов;</p> <p>организации работ по определению схемы размещения мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов и ведению реестра мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов;</p> <p>организации ритуальных услуг населению и содержания мест захоронения)</p>		
7.	<p>Заместитель главы администрации города (по вопросам обеспечения на постоянной основе конструктивного диалога администрации города с общественными и профессиональными объединениями, национально-культурными обществами, религиозными</p>	<p>1-я, 3-я среда с 14:00 до 16:00</p>	<p>пер. Чернопрудский, д. 4, 1-й этаж, каб. 2, тел. 467-10-15, 467-10-16</p>

	<p>объединениями, некоммерческими организациями, экспертным сообществом, активистами и иными институтами гражданского общества по актуальным вопросам местного значения;</p> <p>привлечения всех заинтересованных общественных сил для совместного обсуждения, выработки решений и плана действий по вопросам, затрагивающим интересы большого количества жителей города Нижнего Новгорода, а также контроля за их реализацией;</p> <p>организационной поддержки и общественной верификации проектов, разработанных администрацией города Нижнего Новгорода и направленных на качественные изменения в различных сферах жизни города;</p> <p>осуществления молодежной политики;</p> <p>создания условий для воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских культурно-исторических и духовно-нравственных ценностей;</p> <p>координации проектов реализации городских программ в сфере взаимодействия с негосударственными некоммерческими организациями, общественными объединениями, движениями, религиозными и национально-культурными объединениями;</p> <p>содействия органам территориального общественного самоуправления в их деятельности;</p> <p>изучения и анализа общественного мнения по актуальным вопросам жизни города Нижнего Новгорода)</p>		
8.	Заместитель главы администрации города, глава администрации Автозаводского района	2-й, 4-й вторник с 15:00 до 17:00	пр. Ильича, д. 31, каб. 104, тел. 293-25-07
9.	Заместитель главы администрации города, глава администрации Канавинского района	2-й, 4-й вторник с 14:00 до 16:00	ул. Октябрьской революции, д. 27, каб.8, тел. 246-14-29
10.	Заместитель главы администрации города, глава администрации Кстовского района	2-й, 4-й четверг с 15:00 до 17:00	г. Кстово, пл. Ленина, д. 4, каб. 248, тел. 453-73-73
11.	Заместитель главы администрации города, глава администрации Ленинского района	вторник (еженедельно) с 16:00 до 18:00	пр. Ленина, д. 46, каб. 103, тел. 435-59-93
12.	Заместитель главы администрации города, глава администрации Московского района	2-й, 4-й понедельник с 15:00 до 17:00	ул. Березовская, д.100, каб. 66, тел. 435-53-89
13.	Заместитель главы администрации города, глава администрации Нижегородского района	четверг (еженедельно) с 15:00 до 18:00	ул. Пискунова, д. 1, каб. 34, тел. 433-77-88, 433-23-19
14.	Заместитель главы администрации города, глава администрации Приокского района	1-й, 3-й вторник с 14:00 до 16:00	пр. Гагарина, д. 148, каб. 28, тел. 465-03-87

15.	Заместитель главы администрации города, глава администрации Советского района	четверг (еженедельно) с 15:00 до 17:00	пл. Советская, д. 1, каб. 103, тел. 435-53-33
16.	Заместитель главы администрации города, глава администрации Сормовского района	2-й, 4-й вторник с 14:00 до 16:00	бул. Юбилейный, д. 12, каб. 16, тел. 435-58-88
17.	Руководитель аппарата главы города	2-й, 4-й четверг с 13:00 до 15:00	пер. Чернопрудский, д.4, 1-й этаж, каб. 2, тел. 467-10-15, 467-10-16
18.	Начальник территориального отдела Новинский сельсовет	среда (еженедельно) с 9:00 до 12:00	ул. Центральная, д. 5, сп. Новинки, тел. 469-10-47
19.	Директор департамента кадровой политики и развития муниципального управления	1-я, 3-я среда с 10:00 до 12:00	Кремль, корп. 5, каб. 215, тел. 467-10-64
20.	Директор юридического департамента	1-я, 3-я среда с 15:00 до 18:00	Кремль, корп. 5, каб. 226, тел. 467-10-92 (5226), 467-10-94 (5770)
21.	Директор департамента строительства и капитального ремонта	2-й, 4-й четверг с 16:00 до 18:00	Кремль, корп. 5, каб. 423, тел. 439-07-26
22.	Директор департамента культуры	2-й, 4-й вторник с 16:00 до 18:00	ул. Большая Покровская, д. 15а, 4 этаж, тел. 435-69-50
23.	Директор департамента образования	понедельник (2 раза в месяц) с 16:00 до 18:00	ул. Большая Покровская, д. 15, 4 этаж, тел. 435-69-87
24.	Директор департамента финансов	1-я, 4-я среда с 10:00 до 12:00	пл. Театральная, д. 2, тел. 435-52-35
25.	Директор департамента градостроительного развития и архитектуры	2-я, 4-я среда с 10:00 до 18:00	Кремль, корп. 5, каб. 405, тел. 467-10-36
26.	Директор департамента экономического развития	2-й, 4-й понедельник с 16:00 до 18:00	Кремль, корпус 5, каб. 426, тел. 467-10-17 (вн. 5426)
27.	Директор департамента развития предпринимательства и инвестиций	1-й, 3-й понедельник с 16:00 до 18:00	ул. Суетинская, д. 1а, каб. 501, тел. 433-45-66, 467-11-29 (вн. 5505)
28.	Директор департамента жилья и инженерной инфраструктуры	2-я, 4-я среда с 15:00 до 18:00	ул. Пискунова, д. 47, 4 этаж, каб. 4, тел. 439-04-45
29.	Директор департамента транспорта и дорожного хозяйства	1-й, 3-й вторник с 15:00 до 17:00	пл. Революции, д. 7, каб. 700, тел. 435-58-30
30.	Директор департамента благоустройства	2-я, 4-я среда с 10:00 до 12:00	ул. Суетинская, д. 1а, 2 этаж, каб. 200, тел. 435-58-10
31.	Директор департамента физической культуры и спорта	2-й, 4-й четверг с 16:00 до 18:00	ул. Большая Покровская, д. 15а, 3 этаж, каб. 309, тел. 434-12-79
32.	Директор департамента социальных коммуникаций и молодежной политики	2-й, 4-й четверг с 16:00 до 18:00	ул. Суетинская, д. 1а, каб. 300, тел. 467-11-13

33.	Директор департамента по социальной политике	2-я, 4-я среда с 16:00 до 18:00	пер. Чернопрудский, д.4, 2 этаж, каб. 4, тел. 419-80-40, 435-68-31
34.	Директор департамента развития туризма и внешних связей	1-й, 3-й понедельник с 16:00 до 18:00	пер. Чернопрудский, д. 4, 2-й этаж, каб. 21, тел. 435-58-51
35.	Директор департамента по безопасности и мобилизационной подготовке	вторник (еженедельно) с 09:00 до 12:00	Кремль, корп. 5, каб. 102, тел. 419-20-12
36.	Директор департамента административно-технического и муниципального контроля	1-й, 3-й четверг с 13:00 до 17:00	ул. Пискунова, д. 47/1 литера А, 2 этаж, каб. 6, тел. 467-11-29 (доб. 7951)
37.	Директор контрольно-ревизионного департамента	среда (еженедельно) с 10:00 до 12:00	пл. Свободы, д. 1/37, тел. 467-11-07
38.	Директор департамента информационных технологий	2-й, 4-й четверг с 16:00 до 18:00	Кремль, корп. 5, каб. 107, тел. 467-11-20
39.	Директор департамента цифровой трансформации	2-я, 4-я среда с 14:00 до 16:00	Кремль, корп. 5, каб. 310, тел. 467-11-02
40.	Директор департамента информационной политики	1-й, 3-й вторник с 16:00 до 18:00	Кремль, корп. 5, каб. 105, тел. 467-10-86
41.	Директор департамента организационного сопровождения нормотворческой деятельности и взаимодействия с представительными органами	1-й, 3-й вторник с 17:00 до 18:00	Кремль, корп. 5, каб. 315, тел. 467-10-71
42.	Директор департамента обеспечения деятельности главы города и администрации города и оптимизации процессов	1-я, 3-я среда с 13:00 до 15:00	пер. Чернопрудский, д. 4, 1-й этаж, каб. 2, тел. 467-10-74
43.	Директор департамента сельского хозяйства	2-я, 4-я пятница с 14:00 до 16:00	пер. Чернопрудский, д. 4, 1-й этаж, каб. 2, тел. 467-10-15, 467-10-16
44.	Председатель комитета по управлению городским имуществом и земельными ресурсами	1-я, 4-я среда с 09:00 до 11:00	ул. Большая Покровская, д. 15, 3 этаж, каб. 301, тел. 435-22-50
45.	Управляющий делами администрации города	2-я, 4-я среда с 16:00 до 18:00	Кремль, корп. 5, каб. 127, тел. 467-10-78 (вн.5127)

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в отраслевых (функциональных) органах и территориальных органах администрации города, анализ содержания поступающих обращений осуществляют непосредственно руководители данных органов, а также лица, исполняющие их обязанности.

В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан руководители отраслевых (функциональных) органов и территориальных органов администрации города в пределах своей компетен-

ции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

8.2. Автоматизированный контроль за рассмотрением обращений граждан, адресованных в администрацию города, главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города, руководителю аппарата главы города, поставленным на особый контроль, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и предпринимателей.

8.3. Автоматизированный контроль за рассмотрением обращений граждан, адресованных непосредственно руководителям отраслевых (функциональных) органов, руководителям территориальных органов администрации города, а также обращений, направленных в соответствии с резолюцией главы города, первых заместителей главы администрации города, заместителей главы администрации города и руководителя аппарата главы города в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города и не поставленных на особый контроль, осуществляется соответствующим органом администрации города.

8.4. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей, а также сотрудники иных отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города осуществляют контроль за рассмотрением обращений граждан посредством:

постановки обращения на контрольный учет с использованием СЭДО, предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения, учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения, снятия обращения с контрольного учета.

8.5. 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.

8.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо администрации города, 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.

8.7. Сотрудники отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города, назначенные приказом руководителя соответствующего органа администрации города ответственными за работу с обращениями граждан и за организацию личных приёмов граждан данным руководителем, обязаны:

осуществлять контроль за сроками исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в соответствующий отраслевой (функциональный) или территориальный органы администрации города, с использованием СЭДО,

предоставлять в департамент кадровой политики и развития муниципального управления администрации города отчеты о работе с обращениями граждан за первый квартал – в срок до 1 апреля, за I полугодие – в срок до 1 июля, за 9 месяцев – в срок до 1 октября, за год – в срок до 25 декабря отчетного года.

Отчет должен содержать следующие данные:

количество проведенных личных приёмов граждан, количество граждан, принятых в ходе личных приёмов, количество обращений в письменной форме, 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.

8.8. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и предпринимателей, территориальных органов администрации города, назначенные приказом руководителя соответствующего отраслевого (функционального) органа или территориального органа администрации города, ответственные за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ и за непосредственное внесение информации в указанный раздел, обязаны ежемесячно предоставлять в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

9. Сроки рассмотрения обращений граждан

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

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в администрации города.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

Обращения граждан, из числа лиц, указанных в п. 4.9, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

Должностные лица администрации города вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

9.2. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены главой города, первыми заместителями главы администрации города, заместителями главы администрации города или руководителем аппарата главы города, в чьей компетенции находится решение поставленных в обращении вопросов, но не более чем на 30 календарных дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в письменном виде.

Ответственный исполнитель направляет на имя должностного лица, уполномоченного продлить срок рассмотрения обращения, мотивированную просьбу о его продлении не позднее, чем за три дня до истечения срока.

9.3. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

9.4. Обращение, направленное для исполнения в адрес отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города, содержащее во-

просы, не входящие в компетенцию указанного органа администрации города, направляется в течение двух дней со дня получения отраслевым (функциональным) или территориальным органом администрации города, указанным в резолюции, в соответствующий отраслевой (функциональный) или территориальный орган администрации города, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, без уведомления гражданина, направившего обращение.

Письмо о перенаправлении обращения должно содержать обоснование законности данного перенаправления.

В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

Срок рассмотрения переадресованного обращения исчисляется со дня регистрации данного обращения в департаменте кадровой политики и развития муниципального управления администрации города (префикс «ОГ-02-03»).

9.5. Не реже одного раза в 10 дней сотрудники, ответственные за работу с обращениями граждан, рассылают исполнителям напоминания о приближающихся сроках направления ответов по обращениям граждан.

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

10. Требования к местам проведения личного приема граждан

10.1. Личный прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении или в кабинете должностного лица администрации города.

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

10.3. 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.

11. Требования к служебному поведению сотрудников администрации города при работе с гражданами

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

12. Формирование и хранение дел

12.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

12.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом поряд-

ке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

12.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

12.4. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

12.5. Материалы по обращениям, адресованным в администрацию города, главе города, первым заместителям главы администрации города, заместителям главы администрации города, руководителю аппарата главы города, в течение семи дней после рассмотрения по существу поставленных в обращениях вопросов возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан и предпринимателей для формирования в дела и на архивное хранение.

Материалы по обращениям, адресованным руководителям отраслевых (функциональных) органов, руководителям территориальных органов администрации города, находятся на архивном хранении в данных органах администрации города.

Запрещается формирование и хранение дел непосредственными исполнителями.

12.6. Дела, сформированные по обращениям в письменной форме, по обращениям в форме электронного документа, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

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

13. 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.

14. Ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

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

14.1. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации города, 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.

14.2. Сотрудники администрации города, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привле-

чены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о работе с обращениями граждан
и организации личного приема граждан
в администрации города Нижнего Новгорода

место проведения личного приема граждан (адрес)

№
учетной кар-
точки

УЧЁТНАЯ КАРТОЧКА
личного приёма гражданина

1. Фамилия, имя, отчество

2. Место работы, должность

3. Домашний адрес, телефон

4. Социальное положение

—

5. Повторность обращения: да / нет

Дата приёма	Приём вёл (должность, ФИО)	Содержание обращения	Результат приёма (решение, комментарии, кому направлено), отметка о контроле исполнения

Направить ответ заявителю в соответствии с п. 7.12 Положения о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами администрации города.