



ГЛАВА ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА РАСПОРЯЖЕНИЕ

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

В соответствии с 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 города Нижнего Новгорода, Регламентом городской Думы города Нижнего Новгорода, принятым решением городской Думы города Нижнего Новгорода от 29.11.2006 № 38, в целях эффективной организации работы по рассмотрению обращений граждан:

1. Утвердить Положение 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 (прилагается).

2. Рассмотрение главой города Нижнего Новгорода, заместителями главы 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Глава города

О.В.Сорокин

Маслова
411 88 29

Утверждено
распоряжением главы города
от **26.12.2013 № 296-р**

**ПОЛОЖЕНИЕ
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**

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 главой города Нижнего Новгорода, заместителями главы города Нижнего Новгорода, должностными лицами аппарата 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 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 города Нижнего Новгорода, принятым постановлением городской Думы города Нижнего Новгорода от 23.11.2005 № 91, регламентом городской Думы города Нижнего Новгорода, принятым решением городской Думы города Нижнего Новгорода от 29.11.2006 № 38, настоящим Положением.

1.3. Обращения граждан, поступившие главе города Нижнего Новгорода, заместителям главы 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 главе города Нижнего Новгорода, заместителям главы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода, структурные подразделения аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода осуществляет управление по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода.

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан главе города Нижнего Новгорода, заместителям главы 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/>: «Электронная приемная», по адресам электронной почты: gorduma@admgor.nnov.ru, gordumann@gmail.com.

1.7. Организацию проведения личного приема граждан осуществляют управление по обеспечению деятельности главы города Нижнего Новгорода, управление по обеспечению деятельности 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 по обеспечению деятельности 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 (порошок и т.д.), сообщает об этом начальнику управления по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода, не вскрывая конверт.

2.5. Начальник управления по обеспечению деятельности 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 соответ-

ствии 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); электронное обращение; обращение, поступившее по специально организованным «горячим линиям», 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 п. 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 главе города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода, после регистрации передаются на рассмотрение по существу главе города Нижнего Новгорода.

4.2. Обращения граждан, адресованные заместителям главы города Нижнего Новгорода, после регистрации передаются на рассмотрение по существу соответствующему заместителю главы 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. Глава города Нижнего Новгорода, заместитель главы 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 главы 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 3 пункта 4.9 настоящего Положения.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции не только главы 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.

4.9. 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.

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

4.11. 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.

4.12. 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, глава города Нижнего Новгорода, заместитель главы города Нижнего Новгорода 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 главе 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.

4.13. 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.

4.14. 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, главы города Нижнего Новгорода, заместителей главы 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 по обеспечению деятельности 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 по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода, и передаются на рассмотрение главе города Нижнего Новгорода.

5.3. Рассмотрение электронных обращений граждан аналогично рассмотрению письменных обращений.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

6.1. Личный прием граждан осуществляется главой города Нижнего Новгорода, заместителями главы города Нижнего Новгорода, заместителем руководителя аппарата, начальником управления по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода по предварительной записи согласно графику личного приема.

Личный прием граждан проводится:

главой города Нижнего Новгорода - в соответствии с рабочим графиком, но не реже одного раза в месяц;

заместителями главы города Нижнего Новгорода - не реже двух раз в месяц;

должностными лицами аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода - не реже двух раз в месяц.

6.2. Глава города Нижнего Новгорода, заместители главы города Нижнего Новгорода, заместитель руководителя аппарата, начальник управления по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода проводят личный прием граждан по адресу: город Нижний Новгород, Кремль, корпус 5.

6.3. Запись на личный прием к главе города Нижнего Новгорода, заместителям главы города Нижнего Новгорода осуществляется сотрудниками управления по обеспечению деятельности главы города Нижнего Новгорода после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

Запись на личный прием к заместителю руководителя аппарата, начальнику управления по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода осуществляется сотрудниками отдела по работе с документами и обращениями граждан управления по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода.

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 главе города Нижнего Новгорода, заместителям главы города Нижнего Новгорода сотрудник управления по обеспечению деятельности главы города Нижнего Новгорода, осуществляющий запись, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.

Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены сотрудником управления по обеспечению деятельности главы города Нижнего Новгорода заявителю

рекомендуется обратиться в юридическое управление городской Думы города Нижнего Новгорода за разъяснением.

Если гражданин не удовлетворен разъяснениями, данными ему сотрудником управления по обеспечению деятельности главы города Нижнего Новгорода и юридическим управлением городской Думы города Нижнего Новгорода, сотрудники указанных структурных подразделений рекомендуют заявителю подготовить письменное обращение с изложением интересующих его вопросов для последующего рассмотрения либо записаться на личный прием к главе города Нижнего Новгорода, заместителю главы города Нижнего Новгорода. В этом случае предварительная запись на личный прием к главе города Нижнего Новгорода, заместителями главы города Нижнего Новгорода производится непосредственно в ходе приема гражданина сотрудником управления по обеспечению деятельности главы города Нижнего Новгорода.

6.5. Информация о графиках личного приема граждан главой города Нижнего Новгорода, заместителями главы города Нижнего Новгорода, заместителем руководителя аппарата, начальником управления по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода, телефоны 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. Глава города Нижнего Новгорода, заместители главы города Нижнего Новгорода, заместитель руководителя аппарата, начальник управления по обеспечению деятельности 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. По-

ручение 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 главы 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 главе города Нижнего Новгорода, заместителям главы города Нижнего Новгорода, заместителю руководителя аппарата, начальнику управления по обеспечению деятельности 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 ответственным 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	Глава города Нижнего Новгорода	В соответствии с рабочим графиком, но не реже одного раза в месяц	Кремль, корпус 5 тел. 439-15-65
2	Заместитель главы города Нижнего Новгорода	1-й, 3-й четверг с 15:00 до 18:00	Кремль, корп.5, каб.315 т.439-16-64
3	Заместитель главы города Нижнего Новгорода	2-я, 4-я среда с 15:00 до 18:00	Кремль, корп.5, каб.310 т. 419-30-64
4	Заместитель руководителя аппарата, начальник управления по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода	1-й, 3-й вторник с 15:00 до 17:00	Кремль, корп.5, каб.319 т.439-07-29

7. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес главы города Нижнего Новгорода, городской Думы города Нижнего Новгорода, анализ содержания поступающих обращений осуществляет начальник управления по обеспечению деятельности главы 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 по обеспечению деятельности 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 по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода, а также сотрудниками иных 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, сотрудник управления по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода, ответственный за организацию личного приема граждан заместителем руководителя аппарата, начальником управления по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода, начальник управления по обеспечению деятельности главы города Нижнего Новгорода, ответственный за работу с обращениями граждан, организацию личных приемов главой города Нижнего Новгорода, заместителями главы города Нижнего Новгорода, обязаны ежегодно в срок до 25 декабря отчетного года предоставлять в управление по обеспечению деятельности 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 по обеспечению деятельности городской Думы города Нижнего Новгорода.

Глава города Нижнего Новгорода, заместители главы 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 либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены главой города Нижнего Новгорода, заместителем главы 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 по обеспечению деятельности 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 по обеспечению деятельности 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 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.

Приложение
к Положению 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

(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 (должность, Ф.И.О.)	Содержание обращения	Результат приема (отметка о контроле исполнения, кому направлено, решение, комментарии)