

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 5 марта 2018 г. N 1-п

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ПРЕДСЕДАТЕЛЕМ
ГОРОДСКОЙ ДУМЫ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА, ПЕРВЫМ ЗАМЕСТИТЕЛЕМ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА,
ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ
ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА**

Список изменяющих документов

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода
от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 18.06.2021 [N 3-ПП](#), от 26.12.2022 [N 1-ПП](#),
от 01.06.2023 [N 7-ПП](#), от 25.12.2024 [N 13-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#),
от 28.04.2025 [N 7-ПП](#))

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", [Уставом](#) города Нижнего Новгорода в целях эффективной организации работы по рассмотрению обращений граждан:

1. Утвердить [Положение](#) о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, первым заместителем председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода (прилагается).
(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

2. Рассмотрение председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, первым заместителем председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, должностными лицами аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".
(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 [N 13-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

3. Отменить распоряжение главы города Нижнего Новгорода от 26.12.2013 N 296-р "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан главой города Нижнего Новгорода, заместителями главы города Нижнего Новгорода, должностными лицами аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода".

Председатель городской Думы
города Нижнего Новгорода
Д.З.БАРЫКИН

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

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода
от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 18.06.2021 [N 3-ПП](#),
от 01.06.2023 [N 7-ПП](#), от 25.12.2024 [N 13-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#),
от 28.04.2025 [N 7-ПП](#))

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 обращениями граждан в письменной форме, в форме электронного документа и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, первым заместителем председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

1.2. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в городской Думе в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 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 N 91, настоящим Положением.

1.3. Обращения граждан, поступившие председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода, руководителю аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителям структурных подразделений городской Думы города Нижнего Новгорода (далее - обращения граждан), подлежат регистрации и учету в системе электронного документооборота (далее - СЭДО).

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

1.4. Централизованный учет, анализ работы с обращениями граждан осуществляет отдел по организации документооборота и работе с обращениями граждан и организаций управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 26.12.2022 [N 1-ПП](#))

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан:

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 N 7-ПП)

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

Контактный телефон: +7 (831) 435-68-58.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

Контактный телефон для приема обращений граждан по вопросам надежности теплоснабжения в течение отопительного периода: +7 (987) 082-35-12.

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 N 13-ПП)

1.6. Обращения в форме электронного документа граждане могут направить, воспользовавшись сервисом, предусмотренным на официальном сайте городской Думы города Нижнего Новгорода <http://www.gordumannov.ru>: раздел "Электронная приемная" на главной странице сайта или из вкладки "Деятельность" переход во вкладку "Приемная" раздел "Электронная приемная".

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

Абзац исключен. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП.

Обращения в форме электронного документа граждане могут направить с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 N 13-ПП)

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

2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Прием обращений граждан в письменной форме осуществляется следующими способами:

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

через почтовое отделение;

фельдъегерской службой, нарочными, курьерами;

непосредственно от гражданина или его законного представителя;

абзацы пятый - шестой исключен. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП;

с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 N 13-ПП)

абзац исключен. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП.

2.2. Прием и регистрацию обращений граждан в письменной форме осуществляют сотрудники отдела по организации документооборота и работе с обращениями граждан и организаций управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода (далее - ответственные сотрудники).

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

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 запах, нехарактерный для почтового отправления, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений, сообщает об этом начальнику управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода, не вскрывая конверт.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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

3. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

3.1. Обращения граждан в письменной форме подлежат обязательной регистрации ответственным сотрудником в течение трех дней с момента поступления в городскую Думу города Нижнего Новгорода, за исключением случаев, установленных [пунктом 4.19](#) настоящего Положения. (в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 [N 13-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

3.2. Регистрация обращений граждан в письменной форме производится с помощью СЭДО, за исключением случая, установленного абзацем первым пункта 4.19 настоящего Положения, в электронных регистрационно-контрольных карточках, в которых:

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 25.12.2024 [N 13-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

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;

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

отмечается форма обращения (обращение в письменной форме, обращение в форме электронного документа);

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

добавляется отсканированный файл с обращением и приложениями к нему (при их наличии). (абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

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, то данная информация заносится в регистрационно-контрольную карточку в графу "содержание".

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

3.4. Исключен. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП.

3.5. Обращение сверяется с предыдущей перепиской в СЭДО и при совпадении тематики предыдущие обращения связываются с обращением.

(п. 3.5 в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

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

3.7. 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 (исполнители) по обращению, содержание поручения (поручений).

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 проставляется "контроль".

(п. 3.7 в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

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 11.1](#) Положения.
(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

Исполнители по обращению ведут работу с отсканированным файлом с обращением и приложениями к нему (при их наличии).
(п. 3.8 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

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

Обращения граждан, адресованные заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, после регистрации передаются на рассмотрение по существу соответствующему заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода.
(п. 4.2 в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

4.3. Обращения граждан, поступившие руководителю аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителю структурного подразделения городской Думы города Нижнего Новгорода, после их регистрации передаются на рассмотрение по существу руководителю аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителю структурного подразделения городской Думы города Нижнего Новгорода соответственно.
(п. 4.3 в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 N 7-ПП)

4.4. Председатель городской Думы города Нижнего Новгорода, первый заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, руководитель аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководитель структурного подразделения городской Думы города Нижнего Новгорода, рассмотрев поступившее обращение, утверждает подготовленный электронный проект резолюции либо вносит изменения с последующим утверждением резолюции.
(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

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

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

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

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

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

рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

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

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, первого заместителя председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителя аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителя структурного подразделения городской Думы города Нижнего Новгорода, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце третьем пункта 4.8 настоящего Положения.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в управление по вопросам миграции Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Нижегородской области и Губернатору Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце третьем пункта 4.8 настоящего Положения.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 [N 1-ПП](#))

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции не только председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, первого заместителя председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителя аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителя структурного подразделения 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.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

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 [N 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 данных 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.

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 [N 13-ПП](#))

Ответ на обращение гражданина в письменной форме направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении гражданина, поступившем в адрес городской Думы города Нижнего Новгорода, председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, первого заместителя председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителей аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителей структурных подразделений городской Думы города Нижнего Новгорода в письменной форме.

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

4.8. Ответ на обращение не дается, если:

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

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

Абзац исключен. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 N 13-ПП.

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

На обращение гражданина, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требования, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, на официальном сайте городской Думы города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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

4.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель городской Думы города Нижнего Новгорода, первый заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместитель председателя городской Думы города

Нижнего Новгорода, руководитель аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководитель структурного подразделения городской Думы 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 председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода, руководителю аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, одному и тому же руководителю структурного подразделения городской Думы города Нижнего Новгорода. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

4.12. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.13. В случае поступления председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода, руководителю аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителю структурного подразделения городской Думы города Нижнего Новгорода письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте городской Думы города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта городской Думы города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

4.14. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в городскую Думу города Нижнего Новгорода или председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителю аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителю структурного подразделения городской Думы города Нижнего Новгорода, и ответы городской Думы города Нижнего Новгорода, указанных должностных лиц на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте городской Думы города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Размещенные на официальном сайте городской Думы города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

(п. 4.14 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 N 7-ПП; в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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, направившему обращение, 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. Для оперативного рассмотрения обращений граждан по вопросам надежности теплоснабжения распоряжением председателя городской Думы города Нижнего Новгорода назначается уполномоченное лицо (уполномоченные лица), осуществляющее (осуществляющие) ежедневное, а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение указанных обращений, в том числе в устной форме и по телефону.

(п. 4.17 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 N 13-ПП)

4.18. При обращении гражданина по вопросам надежности теплоснабжения им в обращении указывается либо устно сообщается (при устном обращении) фамилия, имя, отчество, контактный телефон (при наличии), адрес, где нарушается надежность теплоснабжения, причины нарушений параметров надежности теплоснабжения (если известно), название управляющей компании (ТСЖ) (если известно). В случае отказа при устном обращении гражданина от сообщения данных, указанных в настоящем пункте, отсутствия в обращении, направленном в письменной форме, в форме электронного документа, данных, указанных в настоящем пункте, обращение приему, регистрации и рассмотрению не подлежит.

(п. 4.18 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 N 13-ПП; в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

4.19. Обращения в устной форме по вопросам надежности теплоснабжения, в том числе поступившие по телефону, в адрес уполномоченного лица (уполномоченных лиц), указанного (указанных) в [пункте 4.17](#) настоящего Положения, обращения в форме электронного документа по вопросам надежности теплоснабжения, поступившие в течение отопительного периода, регистрируются в течение одного часа с момента поступления уполномоченным лицом, принявшим обращение, в [журнале](#) регистрации обращений по вопросам надежности теплоснабжения по форме согласно приложению N 3 к настоящему Положению.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

Устные обращения и обращения граждан в форме электронного документа по вопросам надежности теплоснабжения, указанные в [абзаце первом](#) настоящего пункта, поступившие в течение отопительного периода, в течение 3 часов с момента регистрации обращения подлежат направлению в администрацию города Нижнего Новгорода в адрес уполномоченного лица администрации города Нижнего Новгорода, осуществляющего ежедневное, а в течение отопительного периода круглосуточное принятие и рассмотрение обращений граждан по вопросам надежности теплоснабжения, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений по вопросам надежности теплоснабжения.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

Обращения граждан в письменной форме, в форме электронного документа по вопросам теплоснабжения, в том числе поступившие с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", регистрируются в СЭДО и подлежат направлению в администрацию города Нижнего Новгорода в течение двух рабочих дней со дня поступления обращения.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

Обращения граждан в письменной форме, в форме электронного документа по вопросам надежности теплоснабжения, поступившие в городскую Думу города Нижнего Новгорода, в адрес уполномоченного лица (уполномоченных лиц), осуществляющего (осуществляющих) ежедневное,

а в течение отопительного периода - круглосуточное принятие и рассмотрение указанных обращений, не в отопительный период, регистрируются в СЭДО и подлежат направлению в администрацию города Нижнего Новгорода в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения.

(п. 4.19 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 N 13-ПП; в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

5. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы
г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

5.1. Обращения граждан, в форме электронного документа поступившие в адрес городской Думы города Нижнего Новгорода, председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, первого заместителя председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителя аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителей структурных подразделений городской Думы города Нижнего Новгорода, направляются для регистрации в отдел по организации документооборота и работе с обращениями граждан и организаций управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

5.2. Если в обращении в форме электронного документа, поступившем в городскую Думу города Нижнего Новгорода по электронным каналам связи, отсутствует адресат, оно подлежит регистрации в отделе по организации документооборота и работе с обращениями граждан и организаций управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода и передается на рассмотрение председателю городской Думы города Нижнего Новгорода.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

5.3. Обращение, поступившее председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителю аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителю структурного подразделения городской Думы города Нижнего Новгорода, в городскую Думу города Нижнего Новгорода в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

5.4. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 [N 13-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

Абзац второй - третий исключены. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ

**С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА
ГРАЖДАН В РЕЖИМЕ ВИДЕО-КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ**

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы
г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

6.1. Личный прием граждан проводится председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, первым заместителем председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода по предварительной записи согласно графику личного приема граждан. Личный прием граждан проводится:
(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

6.1.1. Председателем городской Думы города Нижнего Новгорода - один раз в месяц (в первый вторник месяца). В случае если первый вторник месяца выпадает на нерабочий праздничный день личный прием граждан (далее также - личный прием) председателем городской Думы города Нижнего Новгорода осуществляется в третий вторник месяца.
(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 25.12.2024 [N 13-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

6.1.2. Первым заместителем председателя городской Думы города Нижнего Новгорода личный прием граждан проводится каждый четверг месяца.
(подп. 6.1.2 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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

6.1.3.1. Ежедневно в рабочие дни.
(подп. 6.1.2.1 в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

6.1.3.2. Один раз в месяц (в каждый первый понедельник месяца).
(подп. 6.1.2.2 в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

6.1.3.3. Один раз в месяц (в каждый третий четверг месяца).
(подп. 6.1.2.3 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

6.1.2.4. Исключен. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП.

6.1.2.3 - 6.1.2.4. Исключены. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 N 7-ПП.

6.2. Исключен. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП.

6.3. Запись на личный прием к председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода осуществляется сотрудником, ответственным за организацию личного приема, уполномоченным председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность, а также на основании обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа о записи на личный прием.
(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

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

При обращении гражданина о записи на личный прием к председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода сотрудник, ответственный за организацию личного приема, осуществляющий запись, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

Если заявитель не удовлетворен результатами разъяснений, сотрудник, ответственный за организацию личного приема, записывает гражданина на личный прием к председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

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

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

В местах проведения личного приема граждан для их сведения размещаются тексты Федерального [закона](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Закона](#) Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", информация о праве отдельных категорий граждан на первоочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы.

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

6.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

Правом на первоочередной личный прием обладают:

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий;

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 01.06.2023 [N 7-ПП](#))

граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с [Указом](#) Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года N 647 "Об объявлении частичной мобилизации в 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;

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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;

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

(п. 6.6 в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 18.06.2021 N 3-ПП)

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 N 1). 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.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

удовлетворить устное обращение, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

отказать в удовлетворении устного обращения", слова "мотивы отказа и" заменит словами "причины и основания отказа, а также, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым устное обращение не может быть удовлетворено в процессе личного приема, порядок и сроки его рассмотрения.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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 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.
(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

Поручение по рассмотрению обращения гражданина из числа граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с [Указом](#) Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года N 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 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, исполняется не позднее 20 дней от даты личного приема, если должностным лицом, проводившим прием, не указан сокращенный срок его исполнения.
(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 N 13-ПП)

6.11. Если рассмотрение устного обращения гражданина не входит в компетенцию председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, первого заместителя председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителей председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, городской Думы города Нижнего Новгорода, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.
(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

6.12. Запись гражданина на личный прием не производится, если устное обращение, с которым он планирует обратиться к председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, уже ставился им в обращениях в письменной форме, в форме электронного документа, в устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.
(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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 форме электронного документа, в письменной форме, должностное лицо, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его устного обращения, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.
(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

6.14. Исключен. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 N 7-ПП.

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

№ п/п	Должность	Время приема	Место приема, телефон приемной
-------	-----------	--------------	--------------------------------

1	Председатель городской Думы города Нижнего Новгорода	Каждый первый вторник месяца с 16:00 до 18:00. В случае если первый вторник месяца выпадает на нерабочий праздничный день личный прием граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода осуществляется в третий вторник месяца	г. Нижний Новгород, ул. Малая Покровская, д. 2а
(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 N 13-ПП , от 28.04.2025 N 7-ПП)			
2	Первый заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	Каждый четверг месяца с 14.00 до 16.00	г. Нижний Новгород, бул. Юбилейный, д. 8
(п. 2 введен постановлением председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)			
3	Заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	Ежедневно в рабочие дни с 09:00 до 10:00	г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 5
4	Заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	Каждый первый понедельник месяца с 16.00 до 18.00	г. Нижний Новгород, пр. Октября, д. 23
5	Заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	Каждый третий четверг месяца с 17.00	г. Нижний Новгород, ул. Заводская, д. 15/5 ТОО "Молитовский затон"
5	Исключен. - Постановление председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП		

(п. 6.15 в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

6.16. На каждом личном приеме граждан сотрудником, ответственным за организацию личного приема граждан, заполняется [регистрационный лист](#) личного приема граждан по форме в соответствии с приложением N 2 к настоящему Положению.

(п. 6.16 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 N 7-ПП)

6.17. При необходимости и наличии технической возможности личный прием граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, первым заместителем председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода по их решению может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

(п. 6.17 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

6.18. Для взаимодействия с председателем городской Думы города Нижнего Новгорода,

первым заместителем председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода при проведении личного приема в режиме видео-конференц-связи гражданин самостоятельно обеспечивает себя исправными техническими средствами для подключения к видео-конференц-связи (видеокамерой, микрофоном, динамиками (наушниками) на устройстве), а также доступом к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

(п. 6.18 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

6.19. В случае записи гражданина на личный прием в режиме видео-конференц-связи гражданину сообщается о дате и времени проведения личного приема, а также даются разъяснения о порядке подключения к системе видео-конференц-связи.

(п. 6.19 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

6.20. Личный прием в режиме видео-конференц-связи проводится с обязательным видео- и аудиопотоколированием личного приема гражданина.

(п. 6.20 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

6.21. Председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы города Нижнего Новгорода при проведении личного приема в режиме видео-конференц-связи перед началом проведения личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи следует представиться, проинформировать гражданина о ведении видео- и аудиозаписи личного приема, ознакомиться с документом, удостоверяющим личность гражданина, в соответствии с [частью 2 статьи 13](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(п. 6.21 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

6.22. Основаниями для приостановления личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи являются:

отказ гражданина от аудио- и (или) видеопотоколирования личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи;

непредъявление документа, удостоверяющего личность гражданина;

явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или нахождение гражданина в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

неисправность технических средств при проведении личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи;

неподключение гражданина к личному приему граждан в режиме видео-конференц-связи более 15 минут от начала личного приема;

нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

(п. 6.22 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

6.23. После окончания личного приема гражданина в режиме видео-конференц-связи сотрудник отдела по организации документооборота и работе с обращениями граждан и организаций управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода заполняет карточку

личного приема гражданина в режиме видео-конференц-связи в соответствии с приложением N 4 к настоящему Положению.

(п. 6.23 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

6.24. В случае волеизъявления гражданина о получении ответа в форме электронного документа или в письменной форме по итогам проведения личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи председатель городской Думы города Нижнего Новгорода, первый заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода либо сотрудник управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода разъясняет гражданину порядок направления обращения гражданина в форме электронного документа или в письменной форме в городскую Думу города Нижнего Новгорода в адрес председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, первого заместителя председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителя председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, проводившего прием гражданина в режиме видео-конференц-связи.

(п. 6.24 введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

7. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет руководитель аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода.

(п. 7.1 в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 N 7-ПП)

7.2. Обеспечивает осуществление контроля, проводит анализ содержания поступающих обращений граждан начальник управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

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

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

7.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется посредством:

постановки обращения гражданина на контрольный учет с использованием СЭДО;

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

предварительной проверки и регулирования хода решения вопросов, содержащихся в обращении гражданина;

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

учета, обобщения, анализа хода и результатов решения вопросов, содержащихся в обращении гражданина;

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

снятия обращения гражданина с контрольного учета.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

Абзацы шестой - седьмой исключены. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 N 7-ПП.

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

фактического исполнения поручений, данных по обращению;

подтверждения исполнения прилагаемыми документами;

осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворении обращения гражданина;
(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

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

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

7.7. Отдел по организации документооборота и работе с обращениями граждан и организаций управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода осуществляет:

координацию, контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений;

ежегодную подготовку отчета о рассмотрении обращений граждан в городской Думе города Нижнего Новгорода;

обзор обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах в соответствии с Федеральным [законом](#) от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе.

(п. 7.7 в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

7.8. Исключен. - [Постановление](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП.

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 организации документооборота и работе с обращениями граждан и организаций управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 N 1-ПП)

Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с [Указом](#) Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года N 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 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 рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 25.12.2024 N 13-ПП)

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

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 N 7-ПП)

Председатель городской Думы города Нижнего Новгорода вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения иных обращений граждан.

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 N 7-ПП; в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 19.06.2019 [N 7-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

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

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 N 5-ПП)

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

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 [Перечнем](#) типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения, утвержденных приказом Федерального архивного агентства от 20.12.2019 N 236, хранятся в течение 5 лет в отделе по организации документооборота и работе с обращениями граждан и организаций управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода, за исключением случая, установленного абзацем вторым настоящего пункта.

(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 [N 1-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

В целях увековечения памяти участников СВО, героев, прославивших муниципальное образование городской округ город Нижний Новгород, обращения граждан, переписка по их рассмотрению по вопросам помощи и поддержки участников СВО и членов их семей, иные документы о поездках в зону боевых действий, сборе гуманитарной помощи по истечении срока хранения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, подлежат передаче в муниципальное казенное учреждение "Архив города Нижнего Новгорода".

(абзац введен [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

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 организации документооборота и работе с обращениями граждан и организаций управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 26.12.2022 [N 1-ПП](#))

Запрещается формирование и хранение дел непосредственными исполнителями.

11.6. По истечении сроков хранения, указанных в [абзаце первом пункта 11.1](#) настоящего Положения, документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

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.

КонсультантПлюс: примечание.
Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

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

13.2. Сотрудники городской Думы города Нижнего Новгорода, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 марта 2007 года N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации" и Трудовым [кодексом](#) Российской Федерации.

Приложение N 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации личного
приема граждан председателем городской
Думы города Нижнего Новгорода,
заместителями председателя городской
Думы города Нижнего Новгорода

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода
от 25.12.2024 [N 13-ПП](#), от 31.03.2025 [N 5-ПП](#))

(место проведения личного приема граждан)

КАРТОЧКА N ____
личного приема гражданина

1. Фамилия, имя, отчество: _____
2. Домашний адрес, телефон: _____
3. Наличие аналогичных рассмотренных обращений: _____
4. Разъяснение получено устно _____ / _____ /

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

--	--	--	--

Приложение N 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан и
организации личного приема граждан
председателем городской Думы города
Нижнего Новгорода, заместителями
председателя городской Думы города
Нижнего Новгорода

Список изменяющих документов
(введено [постановлением](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода
от 19.06.2019 N 7-ПП)
(в ред. [постановления](#) председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода
от 31.03.2025 N 5-ПП)

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЛИСТ личного приема граждан

(указывается должностное лицо, проводившее личный прием
граждан)

(указывается адрес, по которому проводился личный прием
граждан)

(указывается дата приема граждан)

N п/п	Граждане, предварительно записанные на прием граждан (ФИО)	Отметка о явке (явился/не явился), N карточки личного приема гражданина	Граждане, обратившиеся на личный прием без предварительной записи (ФИО), N карточки личного приема гражданина

Приложение N 3
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан председателем городской
Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя
городской Думы города Нижнего Новгорода

Список изменяющих документов
(введено постановлением председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода
от 25.12.2024 N 13-ПП)

Журнал
регистрации обращений по вопросам надежности теплоснабжения

N п/п	Дата и время поступлени я обращения	ФИО гражданина, телефон, адрес, наименование УК, ТСЖ	Содержа ние обращен ия	Причины нарушений параметров надежности теплоснабжения	Дата и время направления обращения в администраци ю города Нижнего Новгорода	Примеч ание

Приложение N 4
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан председателем городской
Думы города Нижнего Новгорода, первым заместителем
председателя городской Думы города Нижнего Новгорода,
заместителями председателя городской Думы
города Нижнего Новгорода

Список изменяющих документов
(введено постановлением председателя городской Думы г. Нижнего Новгорода
от 31.03.2025 N 5-ПП)

(место проведения личного приема граждан)

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА В РЕЖИМЕ ВИДЕО-КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ
N ____

1. Фамилия, имя, отчество: _____.

2. Адрес электронной почты или почтовый адрес гражданина, номер телефона:

_____.

3. Наличие аналогичных рассмотренных обращений:

_____.

Дата приема	Прием вел (должность, Ф.И.О.)	Содержание устного обращения	Результат приема (содержание устного ответа)
