



**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ
ГОРОДСКОЙ ДУМЫ
ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 октября 2025 года

№ 1-ПП

Г Об утверждении Положения Т
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

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 20 марта 2025 года № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», в целях эффективной организации работы по рассмотрению обращений граждан постановляю:

1. 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 утвердить (прилагается).

2. Отменить:

2.1. Постановление председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 05.03.2018 № 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».

2.2. Постановление председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 19 июня 2019 года № 7-ПП «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, утвержденное постановлением председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 05.03.2018 № 1-п».

2.3. Постановление председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 19 июня 2021 года № 3-ПП «О внесении изменения в пункт 6.6 Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, утвержденного постановлением председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 05.03.2018 № 1-п».

2.4. Постановление председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 26 декабря 2022 года № 1-ПП «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, утвержденное постановлением председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 05.03.2018 № 1-п».

2.5. Постановление председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 1 июня 2023 года № 7-ПП «О внесении изменения в пункт 6.6 Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, утвержденного постановлением председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 05.03.2018 № 1-п».

2.6. Постановление председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 25 декабря 2024 года № 13-ПП «О внесении изменений в постановление председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 05.03.2018 № 1-п «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода».

2.7. Постановление председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 31 марта 2025 года № 5-ПП «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан председателем городской Думы города Нижнего

Новгорода, заместителями председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, утвержденное постановлением председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 05.03.2018 № 1-п».

2.8. Постановление председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 28 апреля 2025 года № 7-ПП «О внесении изменения в 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, утвержденное постановлением председателя городской Думы города Нижнего Новгорода от 05.03.2018 № 1-п».

Е.А. Чинцов

Приложение
к постановлению
председателя городской Думы
от 29 октября 2025 года № 1-ПП

**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**

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.

1.2. 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», настоящим Положением для рассмотрения обращений граждан.

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в городской Думе в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Уставом муниципального образования городской округ город Нижний Новгород, настоящим Положением.

1.4. Обращения граждан, поступившие в городскую Думу города Нижнего Новгорода, председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы 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).

1.5. 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.

1.6. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан:

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

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

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

1.7. 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».

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

1.8. 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:

через отделение почтовой связи,

фельдъегерской связью, нарочными, курьерами,

непосредственно от гражданина или его законного представителя,

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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).

2.3. Ответственный сотрудник:

проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции,

возвращает в отделение почтовой связи 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.

2.5. Начальник управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода после получения сообщения о поступлении нестандартного обращения, обладающего одним или несколькими признаками из указанных в пункте 2.4 настоящего Положения, обязан незамедлительно принять меры для его помещения в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

3. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ

3.1. Обращения граждан в письменной форме подлежат обязательной регистрации ответственным сотрудником в течение 3 дней с момента поступления в городскую Думу города Нижнего Новгорода, за исключением случаев, установленных пунктом 4.15 настоящего Положения.

3.2. Регистрация обращений граждан в письменной форме производится с помощью СЭДО, за исключением случая, установленного абзацем третьим пункта 4.15 настоящего Положения, 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 тематика вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

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

добавляется отсканированный файл с обращением и приложениями к нему (при их наличии).

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».

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

3.5. 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 настоящего Положения.

3.6. 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».

3.7. После регистрации обращения гражданина 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 10.1 Положения.

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

4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Обращения граждан, адресованные в городскую Думу города Нижнего Новгорода, председателю городской Думы 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.

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.

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.

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

Соисполнители не позднее чем за 7 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 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, руководителя структурного подразделения городской Думы города Нижнего Новгорода, направляется в течение 7 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 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 случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В случае, если обращение гражданина из числа граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, то такое обращение в течение 5 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.

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, руководителя аппарата городской Думы города Нижнего Новгорода, руководителей структурных подразделений городской Думы города Нижнего Новгорода в письменной форме.

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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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».

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.

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.

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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.13. В случае поступления в городскую Думу города Нижнего Новгорода, председателю городской Думы города Нижнего Новгорода, первому заместителю председателя городской Думы города Нижнего Новгорода, заместителям председателя городской Думы 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте городской Думы города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта городской Думы города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.14. 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.

4.15. 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, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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.

Обращения в устной форме по вопросам надежности теплоснабжения, в том числе поступившие по телефону, в адрес уполномоченного лица (уполномоченных лиц), указанного (указанных) в абзаце первом настоящего пункта, 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 № 3 к настоящему Положению.

Устные обращения и обращения граждан в форме электронного документа по вопросам надежности теплоснабжения, указанные в абзаце третьем 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.

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 2 рабочих дней со дня поступления обращения.

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 3 рабочих дней со дня поступления обращения.

4.16. 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.

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

5. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

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.

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.

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

5.4. Ответ на обращение 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.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В РЕЖИМЕ ВИДЕО-КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ

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.

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

№ п/п	Должность	Время приема	Место приема
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
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

3	Заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	Каждый последний четверг месяца с 15.30 до 16.30	г. Нижний Новгород, ул. Малая Покровская, д.2а
4	Заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	Каждая первая и последняя среда месяца с 14.00 до 16.00	г. Нижний Новгород, ул. Алексеевская, д.14/17
5	Заместитель председателя городской Думы города Нижнего Новгорода	Каждый второй вторник месяца с 10.00 до 12.00	г. Нижний Новгород, ул. Невзоровых, д.6

6.3. 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 размещаются на официальном сайте городской Думы города Нижнего Новгорода и информационном стенде.

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

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

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 местах проведения личного приема граждан для их сведения размещаются тексты Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке и иные информационно-справочные материалы.

6.4. 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.

6.5. 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.

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.

6.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы; сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности;

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

граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации 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 не являющиеся ветеранами боевых действий, а также члены их семей;

инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

беременные женщины;

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 3 лет;

лица, удостоенные Почетного звания «Почетный гражданин Нижегородской области»;

Почетные граждане города Нижнего Новгорода;

лица, которым присвоено звание «Почетный гражданин Кстовского муниципального округа»;

лица, которым присвоено звание «Почетный гражданин Кстовского муниципального района»;

лица, которым присвоено звание «Почетный гражданин города Кстово»;

лица, удостоенные Почетного звания города Нижнего Новгорода «Заслуженный пожарный города Нижнего Новгорода»;

лица, удостоенные Почетного звания города Нижнего Новгорода «Заслуженный медицинский работник города Нижнего Новгорода»;

лица, удостоенные Почетного звания города Нижнего Новгорода «Заслуженный работник образования города Нижнего Новгорода»;

лица, удостоенные Почетного звания города Нижнего Новгорода «Заслуженный сотрудник полиции города Нижнего Новгорода»;

лица, удостоенные Почетного звания города Нижнего Новгорода «Заслуженный социальный работник города Нижнего Новгорода»;

лица, удостоенные Почетного звания города Нижнего Новгорода «Заслуженный деятель культуры и искусства города Нижнего Новгорода»;

лица, удостоенные Почетного звания города Нижнего Новгорода «Заслуженный работник дорожного хозяйства города Нижнего Новгорода»;

лица, удостоенные Почетного звания города Нижнего Новгорода «Заслуженный работник жилищно-коммунального хозяйства города Нижнего Новгорода»;

лица, удостоенные Почетного звания города Нижнего Новгорода «Заслуженный работник физической культуры и спорта города Нижнего Новгорода».

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 № 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.

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

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:

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

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

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.

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.

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 № 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.

6.11. Если рассмотрение устного обращения гражданина не входит в компетенцию 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, 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 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.

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 учетной 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 учетной карточке личного приема.

6.14. На каждом личном приеме граждан сотрудником, ответственным за организацию личного приема граждан, заполняется регистрационный лист личного приема граждан по форме в соответствии с приложением № 2 к настоящему Положению.

6.15. 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.

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»).

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.

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

6.16. 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

отказ гражданина от аудио- и (или) видео- протоколирования 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.

6.18. 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 № 4 к настоящему Положению.

6.19. 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.

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.

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

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.

7.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется посредством: постановки обращения гражданина на контрольный учет с использованием СЭДО,

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

учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения гражданина, снятия обращения с контрольного учета.

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,

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.

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

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 граждан;

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 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе.

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.

Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения 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.

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

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

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.

9. 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.

10. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

10.1. 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 г. № 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 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».

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

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

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

10.5. Формирование дел осуществляется отделом по организации документооборота и работе с обращениями граждан и организаций управления делами городской Думы города Нижнего Новгорода.

Запрещается формирование и хранение дел непосредственными исполнителями.

10.6. По истечении сроков хранения, указанных в абзаце первом пункта 10.1 настоящего Положения, документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

11. 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.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА И СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

12.2. 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.

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

Приложение № 1
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

(место проведения личного приема граждан)

КАРТОЧКА № ____
личного приема гражданина

1. Фамилия, имя, отчество: _____
2. Адрес места жительства, 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)

(указывается должностное лицо, проводившее личный прием граждан)

(указывается адрес, по которому проводился личный прием граждан)

[illegible]

Приложение № 3

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

**Журнал регистрации обращений
по вопросам надежности теплоснабжения**

№ п/п	дата и время поступления обращения	ФИО гражданина, телефон, адрес, наименование УК, ТСЖ	содержание обращения	причины нарушений параметров надежности теплоснабжения	дата и время направления обращения в администрацию города Нижнего Новгорода	примечание

Приложение № 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

(место проведения личного приема граждан)

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА
В РЕЖИМЕ ВИДЕО-КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ № ____**

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)