

Утверждено  
постановлением администрации  
городского округа г. Бор  
от 03.12.2020 № 5638

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Бор Нижегородской области**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрении обращений граждан в администрации городского округа г. Бор Нижегородской области (далее - Положение) устанавливает порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан и контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поступивших обращений.

1.2. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в администрации городского округа г. Бор в соответствии с:

Конституцией РФ,

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»,

Регламентом администрации городского округа г. Бор, утвержденным постановлением администрации городского округа г. Бор от 01.09.2011 № 4603

Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа г. Бор, утвержденной постановлением администрации городского округа г. Бор от 23.11.2020 № 5427 настоящим Положением.

1.3. Администрация городского округа г. Бор Нижегородской области (далее - администрация) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан руководителем и уполномоченными должностными лицами администрации, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию в письменной форме, телеграммой, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленные законодательством сроки.

Место нахождения администрации: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д.97

График работы администрации:

понедельник - пятница - 8.00 - 17.00;

обеденный перерыв - 12.00 - 13.00;

суббота, воскресенье, праздничные дни - выходные дни.

Телефон приемной главы местного самоуправления: (83159)22430

Телефон приемных заместителей главы администрации: (83159)21691 (3этаж), (883159)22002 (5 этаж).

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях администрации, а также по телефону и посредством ее размещения:

на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа г. Бор:

(www.borcity.ru) (далее - сайт);

на информационном стенде администрации.

Информацию о факте получения и регистрации письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения можно получить по телефонам общего отдела администрации: : (83159) 37137, 37117.

1.5. Граждане могут направить в администрацию:

письменное обращение по почтовому адресу: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д.97

по факсимильной связи: (83159)22193;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа г. Бор (www.borcity.ru), а также по адресу электронной почты администрации: [official@adm.bor.nnov.ru](mailto:official@adm.bor.nnov.ru);

обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или уполномоченным им лицом.

## **2. Порядок приема и регистрации обращений**

2.1. Прием и регистрацию письменных обращений граждан осуществляют:

сотрудники общего отдела администрации, если обращения адресованы в администрацию, главе местного самоуправления городского округа г. Бор;

сотрудники приемных заместителей главы администрации, если обращение адресовано первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации;

сотрудники, ответственные за ведение делопроизводства в отраслевых (функциональных), территориальных структурных подразделениях администрации, если обращение адресовано в отраслевое (функциональное), территориальное структурное подразделение (далее – структурное подразделение), руководителю данного подразделения, (далее – ответственные сотрудники).

2.2. Ответственный сотрудник:

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

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту обращения;

при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

прием обращений в форме электронного документа осуществляется в секторе информационных технологий управления инвестиционной политики и развития бизнеса и на бумажном носителе передается в соответствующее структурное подразделение на регистрацию.

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

Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также обращения о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение незамедлительно.

2.4. Обращения граждан, адресованные в администрацию, не требующие доклада главе местного самоуправления, направляются на рассмотрение в структурные подразделения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Регистрация обращений граждан осуществляется в системе электронного документооборота (далее – СЭДО) путем заполнения регистрационной карты в СЭДО. При регистрации обращений вносятся следующие сведения:

обращению присваивается регистрационный номер, фиксируется дата его регистрации;

указываются фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии) 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 краткое изложение вопроса (ов), содержащего(их)ся в обращении, определяется тематика вопросов в соответствии типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

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

при регистрации письменного обращения добавляется отсканированный файл с обращением и приложениями к нему (при их наличии);

при направлении обращения в соответствии с компетенцией в администрацию из иных органов, организаций, то в регистрационной карте указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

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

2.6. 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(и) по обращению, содержание поручения(й), проставляется «контроль».

2.7. Обращения, зарегистрированные в СЭДО, с подготовленными проектами резолюций направляются в день регистрации для рассмотрения руководителю администрации или должностному лицу администрации, его замещающему.

2.8. После регистрации письменного обращения в СЭДО оригинал обращения с приложениями (при их наличии) остается в подразделении, осуществившем регистрацию данного обращения, для дальнейшего хранения в соответствии с пунктом 9.5. Положения.

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

### **3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

3.1. Обращение, поступившее в администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Ответственным сотрудником администрации заносится отчет в СЭДО.

3.2. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 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.

Глава местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения

отдельных обращений граждан.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 4.3. настоящего Положения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, 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 п.3.10. настоящего Положения.

3.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.3.10. настоящего Положения.

3.5. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 3.6. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

3.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. 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.

3.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава местного самоуправления либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.13. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п.4.6. настоящего Положения на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Бор в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.14. 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.

3.15. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию.

3.16. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции администрации, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.17. Если обращение, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены, то оно рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

#### **4. Рассмотрение и подготовка ответов на обращения граждан**

4.1. После рассмотрения обращения руководитель администрации или должностное лицо, исполняющее его обязанности, через СЭДО направляет обращение на исполнение в соответствующее структурное подразделение администрации.

4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствующем структурном подразделении администрации:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры в рамках компетенции, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- обобщает полученные от соисполнителей предложения для включения в проект ответа на обращение гражданина;

- обеспечивает подготовку проекта письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов и направляет на подпись руководителю администрации.

4.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15

дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.4. В результате рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

а) о полном или частичном удовлетворении обращения и об осуществлении для этого соответствующих мер;

б) об отказе в удовлетворении обращения;

в) об уведомлении гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Принимая решение о полном или частичном удовлетворении обращения, руководитель администрации или должностное лицо:

а) осуществляет необходимые меры по исполнению такого решения;

б) рассматривает вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности или иной установленной законодательством ответственности должностного лица, принявшего заведомо незаконное решение или допустившего незаконное действие (бездействие), ставшее предметом обжалования;

в) в необходимых случаях обеспечивает принесение гражданину извинения в письменном виде в связи с допущенным нарушением его прав.

Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, в письменном ответе гражданину сообщается о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

4.5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке администрации или на бланке структурного подразделения администрации в соответствии с [Инструкцией](#) по делопроизводству в администрации городского округа город Бор Нижегородской области, и подписывается соответственно главой местного самоуправления или должностным лицом, исполняющим его обязанности, либо уполномоченным на то лицом.

4.6. Ответ на обращение гражданина регистрируется в общем отделе администрации и направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме, и в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа. Кроме того, на поступившее в администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований законодательства в части неразглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений касающихся частной жизни гражданина без его согласия, на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Бор в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае выбора заявителем способа получения ответа «лично» ответ на обращение хранится в общем отделе администрации в течение 10 календарных дней, после чего отправляется заявителю по почте по указанному в обращении адресу.

4.7. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.8. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и

оздоровления детей, направляемые в администрацию или должностному лицу и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Бор в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Размещенные на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Бор в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

4.9. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав и настаивает на возвращении ему этих документов, то они возвращаются гражданину. При этом допускается изготовление копий возвращаемых документов для приобщения к обращению.

4.10. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

## **5. Организация личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан осуществляется главой местного самоуправления, в последнюю пятницу месяца с 9.00 до 12.00 в служебном кабинете №110 здания администрации. Исключение составляет общероссийский день приема граждан, который проводится ежегодно 12 декабря с 12-00 до 20-00.

Запись на личный прием к главе местного самоуправления проводится каждую первую среду месяца с 8.30 до 17.00 ( не более 45 записавшихся граждан):

- по телефону (83159)22430 ;
- по адресу: г. Бор, ул. Ленина, д. 97, кабинет 401;
- самостоятельно на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа г. Бор (<http://www.borcite.ru>).

Личный прием граждан в общероссийский день приема граждан проводится без предварительной записи в порядке живой очереди при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорта).

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте администрации, а также на информационном стенде в администрации.

Первый заместитель, заместители главы администрации проводят личный прием граждан по месту расположения рабочих кабинетов:

- по средам с 13.00 до 17.00 в кабинете №301 здания администрации;
- по средам с 9.00 до 12.00 в кабинете №302 здания администрации;
- по понедельникам с 15-00 до 17-00 в кабинете № 303 здания администрации.

Заместитель главы администрации, начальник управления ЖКХ и благоустройства осуществляет личный прием граждан последнюю пятницу месяца с 9.00 до 12.00 в кабинете №508 здания администрации.

5.2. Специалист общего отдела администрации, уполномоченный на ведение графика личного приема граждан:

- формирует список и обобщает необходимую для рассмотрения информацию;
- уведомляет главу местного самоуправления, о произведенной записи граждан на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу;
- информирует граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.3. По решению главы местного самоуправления к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица администрации.

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть

обращения.

5.5. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности.

Для ожидания приема, написания заявления отводятся места, оборудованные информационными стендами, стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

5.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;

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

- беременные женщины;

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

- иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

5.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

По просьбе гражданина уполномоченное лицо, принявшее письменное обращение на личном приеме, удостоверяет своей подписью на втором предоставленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

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

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящим Положением.

5.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **6. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

6.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях администрации, анализ содержания поступающих обращений осуществляют непосредственно руководители данных структурных подразделений, а также лица, исполняющие их обязанности.

6.3. Автоматизированный контроль за рассмотрением обращений граждан, адресованных в администрацию, главе местного самоуправления, осуществляет общий отдел администрации.

6.4. Автоматизированный контроль за рассмотрением обращений граждан, адресованных непосредственно руководителям структурных подразделений, первому заместителю, заместителям главы администрации, а также обращений, направленных в соответствии с резолюцией главы местного самоуправления, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации в структурные подразделения администрации



осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, ответственными сотрудниками.

6.5. Сотрудники общего отдела администрации, а также сотрудники иных структурных подразделений администрации, осуществляют контроль за рассмотрением обращений граждан посредством:

постановки обращения на контроль с использованием СЭДО;  
предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения;  
учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения;  
снятия обращения с контроля.

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

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

6.7. Сотрудники структурных подразделений администрации, назначенные ответственными за работу с обращениями граждан и за организацию личных приёмов граждан данным руководителем, обязаны:

осуществлять контроль за сроками исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение администрации, с использованием СЭДО;

предоставлять в общий отдел администрации ежемесячные отчеты о поступивших на рассмотрение обращений граждан и о результатах по их рассмотрению.

6.8. Сотрудники общего отдела администрации, ответственные за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ и за непосредственное внесение информации в указанный раздел, обязаны ежемесячно предоставлять в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

## **7. Ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан**

Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную [законодательством](#) Российской Федерации.

7.1. Нарушение установленного [порядка](#) рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации, 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.

7.2. Сотрудники администрации, виновные в нарушении установленного [порядка](#) и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 № 25 - ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

## **8. Требования к служебному поведению при работе с гражданами**

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

## **9. Формирование и хранение дел**

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

9.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое

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

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

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

9.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

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

Приложение  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации городского  
округа город Бор Нижегородской области

### Контрольно-учетная карточка личного приема гражданина

№	от	Форма: <b>Устная</b>	Вид доставки:
ФИО			
Адрес			
Организация корреспондент			
Содержание			
Автор резолюции			
Резолюция			
Дата резолюции			

Дата

Подпись руководителя