



Администрация муниципального округа город Бор
Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 05.06.2026

№ 3336

**Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан
и организации личного приема граждан должностными лицами
администрации муниципального округа город Бор
Нижегородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", статьей 10 Закона Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", Инструкцией по делопроизводству в администрации муниципального округа город Бор, утвержденной постановлением администрации муниципального округа город Бор от 05.02.2026 № 569, в целях организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области администрация муниципального округа город Бор постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области (далее – Положение).

2. Уполномочить на рассмотрение обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального округа город Бор Нижегородской области, а также на подготовку ответов с правом их подписания, и своевременное направление ответов заявителю:

- первого заместителя главы администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области;

- заместителей главы администрации муниципального округа город Бор

Нижегородской области;

- управляющего делами администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области;

- руководителей отраслевых (функциональных, территориальных) органов администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области в соответствии с разграничением полномочий и компетенций.

3. Возложить персональную ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан на первого заместителя главы администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области, заместителей главы администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области, управляющего делами администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области, руководителей отраслевых (функциональных, территориальных) органов администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области.

4. Первому заместителю главы администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области, заместителям главы администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области, управляющему делами администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области, руководителям отраслевых (функциональных) органов и территориальных органов администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области организовать внесение соответствующих изменений в муниципальные правовые акты, в том числе, в должностные инструкции, с учетом настоящего постановления.

5. Общему отделу администрации муниципального округа город Бор (Е.А.Копцова) обеспечить официальное опубликование полного текста настоящего постановления (с приложением) в сетевом издании «Бор-официал» и размещение на официальном сайте муниципального округа город Бор bor.nobl.ru., а также опубликование настоящего постановления (без приложения) в газете «БОР сегодня».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области Титова А.П.

Глава местного самоуправления
А.В. БОРОВСКИЙ

Положение
о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами администрации муниципального округа город Бор
Нижегородской области
(далее – Положение)

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области (далее администрация) и определяет порядок регистрации обращений граждан и ответов на них, порядок контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поступивших обращений, иные вопросы в соответствии со статьей 10 Закона Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

1.2.1. Устное обращение - обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме во время проведения личного приема граждан должностным лицом администрации;

1.2.2. Должностное лицо – глава местного самоуправления муниципального округа город Бор Нижегородской области, первый заместитель главы администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области, заместители главы администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области, управляющий делами администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области, руководители структурных

подразделений администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области.

1.2.3. Коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

1.2.4. Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами администрации по предварительной записи (или без предварительной записи) в соответствии с утвержденным графиком.

Иные понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), в Законе Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» (далее - Закон Нижегородской области №124-З)

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 59-ФЗ;
- Законом Нижегородской области № 124-З;

- Постановлением Правительства РФ от 27.12.2023 N 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные

организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения";

- Уставом муниципального образования муниципального округа город Бор Нижегородской области;

- Инструкцией по делопроизводству в администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области, утвержденной постановлением администрации муниципального округа город Бор от 05.02.2026 № 569;

- настоящим Положением.

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

График работы администрации:

понедельник – четверг с 8:00 до 17:00;

пятница с 8:00 до 16:00

обеденный перерыв с 12:00 до 12:48

суббота, воскресенье, праздничные дни – выходные дни.

1.5. Регистрации и учету в системе электронного документооборота (далее - СЭД) подлежат все обращения граждан, за исключением обращений, направленных с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), поступившие в администрацию, а также на имя главы местного самоуправления муниципального округа город Бор Нижегородской области (далее - глава местного самоуправления), первого заместителя главы администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области (далее - первый заместитель главы администрации), заместителей главы администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области (далее - заместители главы администрации), управляющего делами администрации муниципального округа город Бор Нижегородской области (далее – управляющий делами

администрации), в структурные подразделения администрации.

1.6. Получение и обработка обращений и сообщений, направленных с использованием Единого портала, а также направление ответов на обращения и сообщения осуществляются с использованием платформы обратной связи Единого портала в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

1.7. Учет и организацию рассмотрения обращений, поступающих в администрацию, главе местного самоуправления осуществляют специалисты сектора работы с обращениями общего отдела администрации (далее – сектор работы с обращениями).

Учет и организацию рассмотрения обращений, поступающих:

- первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, управляющему делами администрации осуществляют специалисты приемных первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, управляющего делами администрации;

- в структурные подразделения администрации, руководителям структурных подразделений администрации осуществляют специалисты, соответствующих структурных подразделений администрации, ответственные за работу с обращениями и за организацию личных приемов граждан.

1.8. Информацию о факте получения, регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа, направленного в администрацию, главе местного самоуправления и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения можно получить по телефонам сектора работы с обращениями: 8 (83159) 3-71-37, 8 (83159) 3-71-17.

При обращении граждан по телефону специалисты сектора работы с обращениями, специалисты, соответствующих структурных подразделений администрации, ответственные за работу с обращениями и за организацию личных приемов граждан, подробно и в корректной форме информируют граждан по интересующим их вопросам. В случае невозможности ответа на поставленный вопрос, специалист должен сообщить гражданину структурное подразделение и

номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.9. Почтовый адрес и контактные телефоны для направления обращений в письменной форме в администрацию, главе местного самоуправления, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, управляющему делами администрации:

- администрация муниципального округа город Бор: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д. 97, контактный телефон: 8(83159) 2-24-30, 8(83159) 2-16-91.

1.10. Почтовые адреса и контактные телефоны для направления обращений в письменной форме руководителям отраслевых органов администрации:

- департамент имущественных и земельных отношений администрации муниципального округа город Бор: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д. 97, контактный телефон: 8(83159) 9-99-10;

- управление жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства администрации муниципального округа город Бор: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д. 97, контактный телефон: 8(83159) 2-20-02;

- управление финансов администрации муниципального округа город Бор: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д. 97, контактный телефон: 8(83159) 2-18-60;

- управление социальной политики администрации муниципального округа город Бор: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д. 130, контактный телефон: 8(83159) 9-27-70;

- управление образования и молодежной политики администрации муниципального округа город Бор: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д. 130, контактный телефон: 8(83159) 2-17-87;

- управление физической культуры и спорта администрации муниципального округа город Бор: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ленина, д. 130, контактный телефон: 8(83159) 2-23-34;

- управление сельского хозяйства администрации муниципального округа

город Бор: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Буденного, д.41, контактный телефон: 8(83159) 2-27-56;

- управление культуры и туризма администрации муниципального округа город Бор: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Буденного, д.41, контактный телефон: 8(83159) 2-15-54.

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

- территориальный отдел в поселке Память Парижской Коммуны администрации муниципального округа город Бор: 606448, Нижегородская область, муниципальный округ город Бор, п.Память Парижской Коммуны, ул.Терентьева, д.2а, контактный телефон: 8(83159) 3-43-33;

- Ситниковский территориальный отдел администрации муниципального округа город Бор: 606470, Нижегородская область, муниципальный округ город Бор, п.Ситники, ул.Центральная, д.21а, контактный телефон: 8(83159) 3-02-01;

- Кантауровский территориальный отдел администрации муниципального округа город Бор: 606473, Нижегородская область, муниципальный округ город Бор, с.Кантаурово, ул.Кооперативная, д.33, контактный телефон: 8(83159) 3-04-68;

-Краснослободский территориальный отдел администрации муниципального округа город Бор: 606470, Нижегородская область, муниципальный округ город Бор, п.Красная Слобода, ул.Центральная, д.21, контактный телефон: 8(83159) 3-11-38;

- Линдовский территориальный отдел администрации муниципального округа город Бор: 606495, Нижегородская область, муниципальный округ город Бор, с.Линда, ул.Дзержинского, д.40, контактный телефон: 8(83159) 4-14-79;

- Останкинский территориальный отдел администрации муниципального округа город Бор: 606484, Нижегородская область, муниципальный округ город Бор, с.Останкино, ул.Школьная, д.2, контактный телефон: 8(83159) 3-31-33;

- Редькинский территориальный отдел администрации муниципального округа город Бор: 606481, Нижегородская область, муниципальный округ город

Бор, с.Редькино, д.18 контактный телефон: 8(83159) 4-31-20;

- Ямновский территориальный отдел администрации муниципального округа город Бор: 606487, Нижегородская область, муниципальный округ город Бор, с.Ямново, ул.Школьная, д.20, контактный телефон: 8(83159) 3-98-26;

- Неклюдовский территориальный отдел администрации муниципального округа город Бор: 606460, Нижегородская область, муниципальный округ город Бор, р-н Неклюдово, ул.Трудовая, д.16а, контактный телефон: 8(83159) 6-85-11;

- Октябрьский территориальный отдел администрации муниципального округа город Бор: 606480, Нижегородская область, муниципальный округ город Бор, р-н Октябрьский, ул.Октябрьская, д.36а, контактный телефон: 8(83159) 4-93-03;

-Большепикинский территориальный отдел администрации муниципального округа город Бор: 606452, Нижегородская область, муниципальный округ город Бор, р-н Большое Пикино, ул.Больничная, д.5, контактный телефон: 8(83159) 5-02-62.

1.12. Обращение в письменной форме, адресованное в администрацию, должностным лицам, а также обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, должно соответствовать требованиям, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ.

1.13. Администрация, должностные лица администрации в пределах своих полномочий обеспечивают принятие решений по полученным обращениям и направление ответа в установленный законом срок.

1.14. Личный прием граждан в администрации осуществляется главой местного самоуправления, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, управляющим делами администрации, руководителями структурных подразделений администрации, по вопросам, отнесенных к их ведению, в соответствии с графиком приема граждан.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Обращение может быть подано гражданином следующими способами:

направлено через почтовое отделение,
передано телеграммой,
передано факсимильной связью,
фельдъегерской службой, нарочными, курьерами,
непосредственно от гражданина или его законного представителя,
передано в письменной форме в ходе проведения личного приема,
через СЭД,

направлено в форме электронного документа с использованием Единого портала, иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет."

Обращения в форме электронного документа, направленные на служебные адреса электронной почты, не являются обращениями и рассмотрению не подлежат.

2.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресации, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных приложений, к письму прикладывается конверт.

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

2.4. Получение и обработка обращений и сообщений, направленных с использованием Единого портала, а также направление ответов на обращения и сообщения осуществляются с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3. Порядок регистрации обращений

3.1. Регистрация обращений, адресованных главе местного самоуправления, осуществляется в секторе по работе с обращениями.

Регистрация обращений, поступающих первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, управляющему делами администрации осуществляют сотрудники приемных первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации (далее сотрудники приемных).

Регистрация обращений, поступающих в структурные подразделения администрации, руководителям структурных подразделений администрации, осуществляется специалистами, соответствующих структурных подразделений администрации, ответственными за работу с обращениями и за организацию личных приемов граждан.

3.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию, должностным лицам.

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

3.3. Регистрация обращений осуществляется в СЭД в электронных регистрационно-контрольных карточках, в которых:

обращению присваивается регистрационный номер, фиксируется дата его регистрации, указываются дата поступления обращения;

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 (при возможности);

после прочтения обращения вводится краткое изложение вопроса (ов), содержащего(их)ся в обращении, определяется тематика вопросов в соответствии

с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

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

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

3.4. Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в администрацию из иных органов, организаций, то в регистрационной карточке указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

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

3.6. На поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный номер.

3.7. После регистрации обращения специалист, ответственный за регистрацию обращений в тот же день направляет его по СЭД для рассмотрения должностному лицу в соответствии с пунктом 4.1 настоящего Положения.

Проекты резолюций должностных лиц создаются в СЭД 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».

3.8. После регистрации обращения в СЭД оригинал обращения с приложениями (при их наличии) остается в секторе по работе с обращениями или в соответствующем структурном подразделении администрации, осуществившем регистрацию данного обращения, для дальнейшего хранения в соответствии с пунктом 10 настоящего Положения.

3.9. Обращения и сообщения, поданные с использованием Единого портала

физическими и юридическими лицами, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.

Обращения и сообщения, поданные с использованием платформы обратной связи Единого портала, в СЭД не регистрируются.

4. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

4.1. Обращения граждан, адресованные в администрацию, главе местного самоуправления, поступающие в сектор по работе с обращениями, после регистрации с соответствующей резолюцией передаются на рассмотрение по существу первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, управляющему делами администрации, руководителям структурных подразделений администрации в соответствии с разграничением полномочий и компетенций.

4.2. Обращения граждан, адресованные первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, управляющему делами администрации, руководителям структурных подразделений администрации направляются (передаются) на рассмотрение по существу первому заместителю главы администрации, соответствующему заместителю главы администрации, управляющему делами администрации, руководителю структурного подразделения администрации.

4.3. Непосредственно главе местного самоуправления передаются на рассмотрение:

- обращения граждан, пересланные по подведомственности в адрес администрации от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка,

Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации руководителей органов законодательной и исполнительной власти Нижегородской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Нижегородской области, Уполномоченного по правам ребенка в Нижегородской области, Уполномоченного по правам человека в Нижегородской области и иных субъектов Российской Федерации;

- обращения граждан, содержащие жалобы на действия (либо бездействие) первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, управляющего делами администрации, руководителей структурных подразделений администрации.

4.4. Глава местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, первый заместитель главы администрации, заместители администрации, управляющий делами администрации, руководители структурных подразделений администрации, рассмотрев поступившее обращение, утверждают электронную резолюцию в СЭД.

В электронной резолюции указываются срок исполнения, исполнитель(и) по обращению (фамилия, должностное лицо администрации округа или структурного подразделения), содержание поручения(й).

4.4.1. При резолюции «Для рассмотрения и проекта ответа» либо «Для проекта ответа» ответственный исполнитель подготавливает ответ на обращение за подписью главы местного самоуправления.

4.4.2. При резолюции «Для дальнейшей работы» ответственный исполнитель подготавливает ответ на обращение за своей подписью.

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, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу.

Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей,

координировать их работу.

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

4.6. Исполнитель по обращению:

- 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, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

4.7. Для обеспечения полноты рассмотрения обращений, в которых ставятся сложные или спорные вопросы, исполнителем, которому направлено обращение, принимается решение о проведении проверок с выездом на место с привлечением к их проведению специалистов.

4.8. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, 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 3 пункта 4.17. настоящего Положения.

Если решение поставленных в обращении вопросов относится к

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

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

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

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

4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

4.12. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности

на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на сайте муниципального округа город Бор.

4.13. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте администрации, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.14. Поступившие обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей и ответы на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальном сайте администрации. Размещенные на официальном сайте администрации обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

4.15. 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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце 3 пункта 4.17. настоящего Положения.

4.16. Получение и обработка обращений и сообщений, поданных физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала, а также

подготовка ответов на такие обращения и сообщения осуществляются в личных кабинетах органов и организаций на платформе обратной связи Единого портала или в информационной системе, обеспечивающей получение, обработку, рассмотрение обращений, сообщений и направление ответов на них, при условии передачи сведений о поданных обращениях, сообщениях, статусах и результатах их рассмотрения на платформу обратной связи единого портала.

4.17. Ответ на обращение не дается, если:

- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется сообщение автору обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

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

4.19. 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.

4.20. В случае, если в письменном обращении 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 и обстоятельства, глава местного самоуправления либо лицо, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленного вопроса, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию, один и тот же отраслевой (функциональный) орган администрации или одному и тому же должностному лицу администрации. О принятом решении гражданину направляется письменное уведомление.

4.21. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5. Сроки рассмотрения обращений и порядок продления этих сроков

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации.

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

регистрации обращения.

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 специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), отражения вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения СВО, или заключивших контракт (имевших иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в СВО, или заключавших в период с 1 октября 2022 года до 1 сентября 2023 года соглашения (имевших иные правоотношения) с Министерством обороны Российской Федерации и выполнявших задачи в составе специальных подразделений воинских частей в ходе 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.

Если обращение гражданина из числа лиц, указанных в абзаце 3 пункта 5.1 раздела 5 настоящего Порядка содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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.

Обращения граждан рассматриваются в сокращенные сроки – до 15 дней со дня регистрации обращения по следующим категориям вопросов:

- а) «Уборка снега и наледи»;
- б) «Ремонт дорог»;
- в) «Отключение водоснабжения».

При наличии в обращениях граждан вопросов, для рассмотрения которых установлены сокращенные сроки, и вопросов, не требующих срочного рассмотрения, такое обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения или в иной сокращенный срок, установленный в поручении главы местного самоуправления. На рассмотренное обращение дается единый ответ по всем поставленным в обращении вопросам.

Обращения, поданные с использованием платформы обратной связи Единого портала, обязательны к рассмотрению в срок не более 30 (тридцати) календарных дней. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

Сообщения, поданные с использованием платформы обратной связи Единого портала, обязательны к рассмотрению в срок, не превышающий 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора гражданином способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

Сообщения, направляемые Заявителем с использованием Единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

5.2. Глава местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, управляющий делами администрации, руководители структурных

подразделений администрации могут устанавливать индивидуальные сроки рассмотрения обращений, но не превышающие, установленных законодательством.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, иные органы местного самоуправления, должностным лицам государственных органов, органов местного самоуправления глава местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, лицо, уполномоченное на рассмотрение обращений, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

5.4. Администрация, должностные лица администрации 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.

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

6. Требования к оформлению ответа

6.1. Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами (первым заместителем администрации, заместителями администрации, управляющим делами администрации, руководителями структурных подразделений администрации), в чьей компетенции находится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Ответы на обращения, указанные в пункте 4.3 настоящего Положения, подписываются главой местного самоуправления.

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

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

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

В ответе в организацию, направившую обращение гражданина для рассмотрения, должно быть четко указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

6.4. По результатам 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, глава местного самоуправления или должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

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.

6.5. Ответ на обращение оформляется на бланке письма администрации либо бланке структурного подразделения администрации уполномоченного на рассмотрение обращений.

6.6. В левом нижнем углу последней страницы ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя, и номер его служебного телефона.

6.7. Отправление ответа без исходящего номера и даты регистрации не допускается.

6.8. Все материалы по обращениям, промежуточные ответы заявителям и ответы на обращения хранятся в секторе по работе с обращениями, в соответствующем структурном подразделении администрации 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

6.9. 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.

6.10. Получение и обработка обращений и сообщений, поданных физическими и юридическими лицами с использованием платформы обратной связи Единого портала, а также подготовка ответов на такие обращения и сообщения осуществляются в личных кабинетах администрации и ее органов на платформе обратной связи Единого портала или в информационной системе,

обеспечивающей получение, обработку, рассмотрение обращений, сообщений и направление ответов на них, при условии передачи сведений о поданных обращениях, сообщениях, статусах и результатах их рассмотрения на платформу обратной связи Единого портала.

Ответы на обращения или сообщения, уведомления о переадресации обращений или сообщений в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении или сообщении вопросов, направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета физического или юридического лица на Едином портале.

Ответы на обращения и сообщения могут подписываться усиленной неквалифицированной электронной подписью уполномоченного лица и направляются физическому или юридическому лицу с использованием платформы обратной связи единого портала. Ответы на сообщения также могут подписываться простой электронной подписью уполномоченного лица.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется главой местного самоуправления, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, управляющим делами администрации руководителями структурных подразделений администрации согласно графику личного приема:

Глава местного самоуправления - в последнюю пятницу месяца с 9.00 до 12.00 по предварительной записи;

Запись на личный прием к главе местного самоуправления проводится каждую первую среду месяца с 8.30 до 12.00, с 12.48 до 17.00 (не более 45 записавшихся граждан) по телефону 8(83159) 22430.

Рекомендуемая продолжительность приема одного заявителя 15-20 минут.

Первый заместитель главы администрации - каждую пятницу с 9:30-11:30 по предварительной записи по телефону 8(83159) 21691;

Заместитель главы администрации - каждую среду с 9:00 до 12:00 по предварительной записи по телефону 8(83159) 21691;

Заместитель главы администрации - каждую пятницу с 9:30-11:30 по предварительной записи по телефону 8(83159) 21691;

Заместитель главы администрации, начальник управления ЖКХ и благоустройства – каждую пятницу с 9:30-11:30 по предварительной записи по телефону 8(83159) 22002;

Управляющий делами администрации – каждый четверг с 9:30 до 11:30 по предварительной записи по телефону 8(83159) 21691.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте муниципального округа город Бор, а также на информационном стенде по адресам административных зданий:

- Нижегородская область, г.Бор, ул.Ленина, д.97;
- Нижегородская область, г.Бор, ул.Ленина, д.130;
- Нижегородская область, г.Бор, ул.Буденного, д.41.

7.2. Личный прием граждан главой местного самоуправления проводится в служебном помещении № 110 (1 этаж) административного здания по адресу: Нижегородская область, г.Бор, ул.Ленина, д.97.

7.3. Первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, управляющий делами администрации, руководители структурных подразделений администрации проводят личный прием граждан по месту расположения своих рабочих кабинетов.

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

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

7.5. Для ожидания приема, написания заявления отводятся места, оборудованные информационными стендами, стульями, столами, канцелярскими

принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В месте ожидания обеспечивается доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим порядок рассмотрения обращений в администрации.

7.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.7. Обеспечение и организация личного приема главы местного самоуправления либо лица, исполняющего его обязанности, возлагается на сектор по работе с обращениями.

Обеспечение и организация личного приема первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, управляющего делами администрации возлагается на сотрудников приемных;

Обеспечение и организация личного приема руководителей структурных подразделений администрации возлагается на сотрудников, соответствующих структурных подразделений администрации, ответственных за работу с обращениями и за организацию личных приемов граждан.

7.8. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить обращение в письменной форме 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 обращение в письменной форме 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.

7.9. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина, оформляемую в соответствии с приложением к настоящему 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.

7.10. Обращения граждан в письменной форме, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящим Положением.

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

7.12. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

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

2) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 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;

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

4) беременные женщины;

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

6) лица, удостоенные Почетного звания "Почетный гражданин Нижегородской области"

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

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

8.1.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, поступающих в администрацию, главе местного самоуправления осуществляется специалистами сектора по работе с обращениями.

8.1.2. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, поступающих первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, управляющему делами администрации осуществляется специалистами приемных.

8.1.3. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений руководителям структурных подразделений администрации, анализ содержания поступающих обращений осуществляется специалистами, соответствующих структурных подразделений администрации, ответственных за работу с обращениями и за организацию личных приемов граждан.

8.1.4. Контроль за полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений администрации, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

8.2. Специалисты сектора по работе с обращениями, специалисты приемных,

специалисты соответствующих структурных подразделений администрации, ответственные за работу с обращениями и за организацию личных приемов граждан осуществляют контроль за рассмотрением обращений граждан посредством:

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

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

- фактического исполнения поручений, данных по обращению (при наличии);
- подтверждения исполнения прилагаемыми документами (при наличии);
- сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

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

8.5. Специалисты приемных, специалисты структурных подразделений администрации, ответственные за работу с обращениями и за организацию личных приемов граждан, обязаны:

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

предоставлять в сектор по работе с обращениями граждан отчеты о работе с обращениями граждан за первый квартал - в срок до 1 апреля, за I полугодие - в срок до 1 июля, за 9 месяцев - в срок до 1 октября, за год - до 25 декабря отчетного года.

Отчет должен содержать следующие данные:

- количество проведенных личных приемов граждан;
- количество граждан, принятых в ходе личных приемов;

- количество письменных обращений, поступивших на рассмотрение;
- количество рассмотренных обращений, в том числе: количество обращений, рассмотренных положительно, отрицательно, рассмотренных с нарушением срока, а также количество обращений, по которым даны разъяснения.

8.6. Специалисты сектора по работе с обращениями ежеквартально проводят анализ количества и характера вопросов, поднимаемых в обращениях. Ежегодный отчет по работе с обращениями размещается на сайте администрации.

9. Ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

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

9.2. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений должностными лицами администрации округа, 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.

9.3. 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».

10. Требования к служебному поведению сотрудников администрации 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.

11. Формирование и хранение дел

11.1. Все поступившие обращения и прилагаемые к ним документы формируются в дела.

11.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

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

11.4. Дела, сформированные по обращениям граждан в письменной форме, и карточки личных приемов граждан хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в течение 5 лет.

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

12. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

Приложение
к постановлению администрации
муниципального округа город Бор
от 05.06.2026 № 3336

ФИО: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса:

Поручение:

Лицо, ответственное за исполнение поручения:

Ответ необходимо дать в срок до: _____
Контрольный срок исполнения до: _____

Подпись: _____