



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД АРЗАМАС
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.06.2023 № 1950

**Об утверждении положения
о Порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию
городского округа город Арзамас Нижегородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», Уставом городского округа город Арзамас Нижегородской области, с целью создания благоприятных условий для развития информационной открытости и в целях повышения качества организации работы с письменными и устными обращениями граждан в адрес администрации городского округа город Арзамас Нижегородской области:

1. Утвердить прилагаемое положение о Порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа город Арзамас Нижегородской области.

2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации города Арзамаса от 22.11.2013 №2251 «Об утверждении положения о Порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес администрации города Арзамаса»;

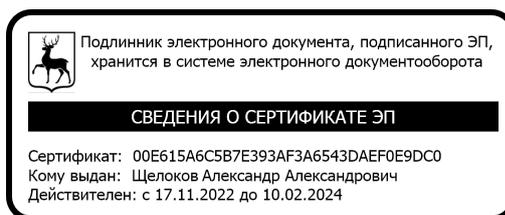
- постановление администрации города Арзамаса от 10.07.2014 №1216 «О внесении изменения в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес администрации города Арзамаса».

3. Отделу по связям с общественностью администрации городского округа город Арзамас Нижегородской области (О.И. Маценко) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации городского округа город Арзамас.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Мэр города Арзамаса



А.А.Щелоков

Утверждено
постановлением администрации
городского округа город Арзамас
Нижегородской области

от _____ № _____

Порядок рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию городского округа город Арзамас
Нижегородской области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа город Арзамас Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, порядок контроля за их исполнением, а также порядок хранения рассмотренных обращений.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Нижегородской области от 07.09.2007 №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Для целей настоящего Положения используются основные понятия, предусмотренные 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 Нижегородской области».

1.4. Администрация городского округа в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных и коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию городского округа в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, поданного в письменной форме непосредственно должностным лицам администрации городского округа

город Арзамас Нижегородской области (далее – администрация городского округа) при проведении ими информационных или публичных мероприятий с участием населения, 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 установленный законом срок и контролю за исполнением решений, принятых по ним.

Местонахождение администрации городского округа город Арзамас Нижегородской области: 607220, Нижегородская область, г. Арзамас, ул. Советская, д. 10, контактный телефон: (83147) 7-57-70, (83147) 7-57-00 (факс).

Адрес официального сайта администрации городского округа город Арзамас Нижегородской области в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): arzamas.nobl.ru;

Адрес электронной почты: official@goradm.arz.nnov.ru.

График работы:

понедельник - пятница: 8.00 - 17.00, предпраздничные дни: 8.00 - 16.00, перерыв: 12.00 - 13.00; суббота, воскресенье, праздничные дни: выходные.

2. Порядок работы с обращениями

2.1. Организация рассмотрения обращений граждан и их учет осуществляется отделом по обращениям граждан и юридических лиц департамента административно-правовой работы администрации городского округа (далее - отдел по обращениям граждан и юридических лиц).

Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами: непосредственно от гражданина или его законного представителя, через почтовое отделение, фельдъегерской службой, нарочными, курьерами, телеграммой или с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты.

Обращение в администрацию городского округа, к должностному лицу может подано в письменном виде непосредственно должностным лицам администрации

городского округа при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения.

Специалист отдела по обращениям граждан и юридических лиц при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата 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 письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закону Нижегородской области от 07.09.2007 №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан в Нижегородской области».

2.2. Порядок регистрации обращений

2.2.1. Все поступающие в администрацию городского округа письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан в администрацию городского округа город Арзамас Нижегородской области в течение трех дней с момента их поступления.

2.2.2. При регистрации также заполняется карточка электронного документа в системе электронного документооборота Правительства Нижегородской области (далее – СЭДО), в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;

- указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, телефон, льготная категория. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- отмечаются даты поступления и регистрации, форма обращения, вид доставки обращения, вид обращения, предмет ведения, тип вопроса, результат;

- если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- указывается тематика обращения на поставленные заявителем вопросы;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- составляется и вводится аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

- устанавливается срок для ответа.

К карточке электронного документа прикрепляется файл для отображения (скан обращения и приложений к нему документов).

2.2.3. Результатом выполнения действий по регистрации письменных обращений граждан является регистрация такого обращения в журнале учета обращений граждан в администрацию городского округа в отделе по обращениям граждан и юридических лиц департамента административно-правовой работы и его подготовка к направлению на рассмотрение мэру города Арзамаса либо должностному лицу администрации городского округа, которому непосредственно адресовано обращение и (или) в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2.2.4. Гражданин вправе получить устную, в том числе и по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

2.3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование администрации городского округа, либо фамилию, имя, отчество должностного лица администрации городского округа, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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 городского округа в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, уведомление о переадресации обращения, а также суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы или материалы, или их копии в письменной форме.

2.3.2. В случае поступления обращения от уполномоченного по защите прав предпринимателей в Российской Федерации (далее - Уполномоченный) должностные лица администрации городского округа обязаны направить ответ в письменной форме на обращение Уполномоченного, а также предоставить Уполномоченному запрашиваемые сведения, документы и материалы в срок, не превышающий пятнадцати дней со дня получения соответствующего обращения.

2.3.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства в сфере миграции, направляется в течение 5 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 части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

2.3.4. Письменные обращения, поступившие в администрацию городского округа или к должностному лицу, рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на тридцать дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

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

2.3.5. Мэр города Арзамаса либо в случае его отсутствия исполняющий обязанности мэра города Арзамаса вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Сроки исполнения незамедлительных (в течение одного дня), срочных (не позднее трех дней) и оперативных (не позднее десяти дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

2.3.6. 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.

2.3.7. Обращения, связанные с предоставлением гражданам муниципальных услуг, рассматриваются в порядке, предусмотренном соответствующим административным регламентом предоставления муниципальных услуг.

Действующие в администрации городского округа административные регламенты предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте администрации городского округа.

2.3.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа, 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.

2.3.9. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции администрации городского округа город Арзамас, 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.

2.3.10. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение мэру города

Арзамаса 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.

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

2.3.12. 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, мэр города Арзамаса, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо администрации городского округа 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 городского округа или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.13. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» размещен на официальном сайте администрации городского округа город Арзамас 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», в котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.4. Подготовка ответов на обращения

2.4.1. После регистрации обращение направляется на рассмотрение мэру города Арзамаса либо должностному лицу администрации городского округа, которому непосредственно адресовано обращение и (или) в компетенцию которого входит

решение поставленных в обращении вопросов, который дает указание в виде резолюции в карточке электронного документа в СЭДО тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов либо направляется непосредственно тому должностному лицу, которому адресовано обращение и в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

В резолюции может быть дано указание по организации исполнения обращений граждан, в котором в случае необходимости мэром города Арзамаса либо в случае его отсутствия исполняющий обязанности мэра города Арзамаса, устанавливаются следующие конкретные сроки исполнения:

- "незамедлительно" - предусматривается один рабочий день на исполнение;
- "срочно" - предусматриваются три рабочих дня на исполнение;
- "оперативно" - предусматриваются десять рабочих дней на исполнение.

После рассмотрения обращение направляется должностному лицу, указанному в резолюции, для подготовки ответа. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае, если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько должностных лиц, ответ на письменное обращение подготавливается ответственным должностным лицом, указанному первым в резолюции.

2.4.2. При рассмотрении обращения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение:

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

2) 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;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.3.6., 2.3.10. - 2.3.13. настоящего Положения;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией в случаях, предусмотренных пунктах 2.3.8., 2.3.9. настоящего Положения.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает в СЭДО проект ответа на бланке письма администрации городского округа, не позднее трех рабочих дней до истечения установленного срока для ответа на обращение и направляет его мэру города Арзамаса либо должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса.

2.4.3. При рассмотрении обращения, содержащего жалобы, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обязано определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливают, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения)

нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

2.4.4. Ответ на обращение подписывается мэром города Арзамаса, либо должностным лицом, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса и который наделен правом соответствующей подписи.

2.4.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера. Отправку ответа на обращение гражданина осуществляет отдел по обращениям граждан и юридических лиц.

2.4.6. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении простым почтовым отправлением.

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

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.

2.4.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.4.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области, муниципальные правовые акты, с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием мэром города Арзамаса осуществляется не реже одного раза в месяц, а личный прием заместителями главы администрации городского округа осуществляется по утвержденному графику приема в порядке очередности. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений администрации городского округа для квалифицированного решения поставленных вопросов.

3.2. Информация о порядке организации личного приема предоставляется непосредственно в помещениях администрации городского округа город Арзамас, а также по телефону и посредством ее размещения: на официальном сайте администрации городского округа и на информационных стендах, расположенных в здании администрации городского округа.

3.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной 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) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

5) отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменном виде.

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 установленном настоящим Положением порядке.

3.5. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение на личном приеме, лицо, принявшее такое обращение, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. Сообщается телефон для справок.

3.6. По окончании приема мэр города Арзамаса или должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет: где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

3.7. На каждое обращение гражданина с личного приема мэра города Арзамаса заводится карточка, в которой указываются данные о заявителе, краткое содержание его обращения, фамилия должностного лица, ведущего прием. Карточка личного приема гражданина оформляется по форме, предусмотренной приложением 1 к настоящему Порядку. Решение мэра города Арзамаса оформляется в личной карточке приема гражданина, подписывается и направляется исполнителю. Поручение исполняется не позднее тридцати дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

3.8. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации городского округа, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

3.9. Запись на личный прием к мэру города Арзамаса осуществляется сотрудниками отдела по обращениям граждан и юридических лиц после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

3.10. Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, сообщается о месте и времени приема по указанным почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

4. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

4.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.2. Информирование о ходе рассмотрения обращения осуществляет специалист отдела по обращениям граждан и юридических лиц.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение уполномоченному должностному лицу;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

При получении запроса посредством телефонной связи специалист:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;

- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в назначенный день и в определенное время. К назначенному сроку сотрудник, принявший звонок, подготавливает ответ.

5. Требования к местам проведения приема граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении или в кабинете должностного лица администрации городского округа.

5.2. Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные информационными стендами в которых размещаются тексты Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закона Нижегородской области от 07.09.2007 №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», информация о праве отдельных категорий граждан на внеочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы, а также оборудуются стульями, столами для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

6. Требования к служебному поведению сотрудников администрации городского округа при работе с гражданами

6.1. Должностные лица администрации городского округа и иные специалисты обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных

групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

7. Порядок хранения и последующей передачи в архив рассмотренных обращений и ответов на них

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

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

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

7.4. Материалы по обращениям, адресованным в администрацию городского округа, мэру города Арзамаса и его заместителям, формируются в дела и находятся на архивном хранении в отделе по обращениям граждан и юридических лиц.

7.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, хранятся 5 лет.

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений администрации городского округа, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется также сотрудниками отдела по обращению граждан и юридических лиц, на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

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

8.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля отдела по обращению граждан и юридических лиц только после регистрации в СЭДО закрывающего ответа по обращению за подписью руководителя, которому было адресовано обращение и в котором рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

С целью контроля за исполнением принятых решений могут проводиться выездные проверки специалистами отдела по обращениям граждан и юридических лиц.

8.4. Ежеженедельно сотрудники отдела по обращению граждан и юридических лиц проводят анализ поступивших обращений граждан и исполнения обращений и готовят контрольные напоминания о сроках исполнения обращений, которые направляются по электронной почте в структурные подразделения администрации городского округа, ответственные за рассмотрение обращений, либо вручаются под роспись ответственным исполнителям. В контрольные напоминания включаются обращения, срок исполнения которых истекает в течение текущей недели.

8.5. Координация, контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений, периодичность подготовки соответствующих отчетов, учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе осуществляется начальником отдела по обращениям граждан и юридических лиц.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в администрацию
городского округа город Арзамас Нижегородской области

Личный приём граждан
Карточка личного приема гражданина

Дата приема: _____ № _____

Заявитель: _____

(Ф.И.О. (отчество при наличии))

Адрес, телефон: _____

Содержание устного обращения: _____

Результаты рассмотрения: _____

Мэр города Арзамаса

исполнитель (Ф.И.О.)

телефон