

Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 29 октября 2014 г. N 4389
"Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации города Сарова" (с
изменениями и дополнениями)

С изменениями и дополнениями от:

29 января, 16 мая 2016 г., 28 января 2017 г., 26 февраля 2018 г., 30 октября, 16 декабря 2019 г., 4 апреля 2022 г.

В соответствии с [Федеральным законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" [Федеральным законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Нижегородской области от 07.09.2007 N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", [Положением](#) о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления города Сарова, утвержденным [решением](#) Городской Думы от 29.01.2009 N 12/4-гд, руководствуясь [ст. 36](#) Устава города Сарова:

1. Утвердить [Порядок](#) рассмотрения обращений граждан в Администрации города Сарова.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его [официального опубликования](#).
3. Департаменту организационных вопросов и контроля (В.Б. Крючков):
 - 3.1. Обеспечить [опубликование](#) настоящего постановления в газете "Городской курьер".
 - 3.2. Направить настоящее постановление в государственно-правовой департамент

Нижегородской области.

Информация об изменениях:

[Пункт 4 изменен.](#) - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 16 декабря 2019 г. N 4177](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Житникова Д.Г.

Глава Администрации

В.Д. Димитров

Порядок
рассмотрения обращений граждан в Администрации города Сарова
(утв. постановлением Администрации г. Сарова от 20 октября 2014 г. N 4389)

С изменениями и дополнениями от:

29 января, 16 мая 2016 г., 28 января 2017 г., 26 февраля 2018 г., 30 октября, 16 декабря 2019 г., 4 апреля 2022 г.

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Сарова (далее по тексту - Положение) разработан в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, [Федеральным законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", [Федеральным Законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Нижегородской области от 07.09.2007 N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", [Положением](#) о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления города Сарова, утвержденным [решением](#) городской Думы г. Сарова от 29.01.2009 N 12/4-гд.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает основные требования к организации рассмотрения

обращений граждан в Администрации города Сарова (далее по тексту - Администрация).

1.3. Для целей настоящего положения используются основные понятия, предусмотренные [Федеральным законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Нижегородской области от 07.09.2007 N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение Нижегородской области".

1.4. Действие настоящего Порядка не распространяется на обращения граждан поступающие в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрацию.

1.6. Обращения могут быть направлены в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме.

1.7. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.8. Обращения могут быть поданы в виде предложений, заявлений и жалоб.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) администрации города Сарова Нижегородской области от 16 мая 2016 г. N 1473 в пункт 1.9 настоящего Порядка внесены изменения, [вступающие в силу с момента принятия названного постановления](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

1.9. Централизованный учет и организацию рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрацию, осуществляет специалист организационного отдела управления делами Администрации г. Сарова (далее по тексту - специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений).

Информация об изменениях:

[Пункт 1.10 изменен с 6 апреля 2022 г. - \[Постановление\]\(#\) администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

1.10. Обращение может быть подано гражданином следующими способами:

- 1) направлено почтой;
- 2) передано телеграммой;
- 3) передано факсимильной связью;
- 4) передано в письменном виде специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений;
- 5) передано в письменном виде непосредственно Главе города Сарова при проведении им информационных или иных публичных мероприятий;
- 6) направлено в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес Администрации: official@adm-sarov.ru или электронный адрес специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений: ins@adm-sarov.ru, а также через [официальный сайт](#) Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- 7) передано в письменной и устной форме в ходе проведения личного приема.

1.11. Рассмотрение обращений, поступивших в Департаменты, Комитет по управлению муниципальным имуществом Администрации (далее по тексту - Департамент, Комитет администрации), осуществляется в пределах компетенции их руководителей по правилам, определенным [Федеральным законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Нижегородской области от 07.09.2007 N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", [Положением](#) о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления города Сарова,

утвержденным [решением](#) городской Думы г. Сарова от 29.01.2009 N 12/4-гд, и настоящим Порядком.

С целью упорядочения работы по рассмотрению обращений граждан руководитель Департамента, Комитета Администрации должен назначить специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан в Департаменте, Комитете Администрации.

Обращение, поступившее в адрес Департамента, Комитета Администрации, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению их руководителями.

1.12. Установленная настоящим Порядком процедура рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) администрации города Сарова Нижегородской области от 16 мая 2016 г. N 1473 в пункт 1.13 настоящего Порядка внесены изменения, вступающие в силу с момента принятия названного постановления

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

1.13. Материалы по обращениям, поступившим в Администрацию, формируются в дела и находятся на архивном хранении в управлении делами.

2. Требования к письменному обращению

Информация об изменениях:

[Пункт 2.1 изменен с 6 апреля 2022 г. - Постановлением](#) администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813

[См. предыдущую редакцию](#)

2.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество Главы города Сарова, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Информация об изменениях:

[Пункт 2.2 изменен. - Постановлением](#) Администрации г. Сарова Нижегородской области от 26 февраля 2018 г. N 399

[См. предыдущую редакцию](#)

2.2. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменного обращения. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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.

3. Прием и регистрация письменных обращений

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) администрации города Сарова Нижегородской области от 16 мая 2016 г. N 1473 в пункт 3.1 настоящего Порядка внесены изменения, вступающие в силу с момента

принятия названного постановления

См. текст пункта в предыдущей редакции

3.1. Прием обращений, поступивших в Администрацию в соответствии с **подпунктами 1 - 3 пункта 1.10.** настоящего Порядка, проводит специалист управления делами Администрации города Сарова, осуществляющий прием письменных обращений (далее - специалист, осуществляющий прием письменных обращений).

3.2. Специалист, осуществляющий прием письменных обращений, поступивших по почте:

1) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения подкалывается конверт;

2) прикладывает к письму поступившие документы.

3.3. Специалист, осуществляющий прием письменных обращений, в день их поступления передает принятые им обращения для регистрации специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений.

Информация об изменениях:

*Пункт 3.4 изменен с 6 апреля 2022 г. - **Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813***

См. предыдущую редакцию

3.4. Письменные обращения, поступившие на имя Главы города Сарова с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату специалистом, осуществляющим прием письменных обращений, в день их поступления в Администрацию.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, Глава города Сарова передает его специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, для регистрации в день установления данного обстоятельства.

Информация об изменениях:

*Пункт 3.5 изменен с 6 апреля 2022 г. - **Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813***

См. предыдущую редакцию

3.5. Глава города Сарова передает письменные обращения, принятые в ходе проведения личного приема, а также принятые при проведении им информационных или иных публичных мероприятий с участием населения, на регистрацию специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, не позднее дня, следующего за днем проведения личного приема, указанных мероприятий.

Письменные обращения регистрируются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в день их поступления от Главы города Сарова.

3.6. Прием письменных обращений специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, проводится в кабинете N 128 в рабочие дни.

По просьбе гражданина специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, удостоверяет своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

Письменные обращения регистрируются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в день их приема.

Информация об изменениях:

*Пункт 3.7 изменен. - **Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 16 декабря 2019 г. N 4177***

См. предыдущую редакцию

3.7. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес Администрации: official@adm-sarov.ru, перенаправляются на электронный

адрес специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений: ins@adm-sarov.ru, в день их поступления на указанный адрес, а в случае их поступления в нерабочие дни и часы - в следующий рабочий день.

Обращения распечатываются и регистрируются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в день их поступления на электронный адрес специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений: ins@adm-sarov.ru.

Информация об изменениях:

Пункт 3.8 изменен. - Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 16 декабря 2019 г. N 4177

См. предыдущую редакцию

3.8. Обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений: ins@adm-sarov.ru, принимаются, распечатываются и регистрируются указанным специалистом в день их поступления на указанный адрес, а в случае их поступления в нерабочие дни и часы - в следующий рабочий день.

Информация об изменениях:

Раздел 3 дополнен пунктом 3.8.1. - Постановление Администрации г. Сарова Нижегородской области от 26 февраля 2018 г. N 399

3.8.1 Обращения, поступившие на **официальный сайт** Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", принимаются, распечатываются и регистрируются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в день их поступления на сайт, а в случае их поступления в нерабочие дни и часы - в следующий рабочий день.

3.9. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, посредством системы электронного документооборота.

3.10. При регистрации в указанную систему вносятся следующие сведения:

- 1) регистрационный номер обращения;
- 2) фамилия и инициалы заявителя и его адрес. При поступлении обращения, подписанного двумя и более авторами (коллективное обращение), указываются данные автора, определенного в качестве получателя ответа, если таковой не указан - одного из граждан, подписавших обращение.
- 3) количество поступивших листов, количество приложений;
- 4) социальное положение и льготная категория авторов обращений;
- 5) дата регистрации обращения, дата окончания срока рассмотрения обращения;
- 6) аннотация на обращение. Аннотация должна быть краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

В ходе рассмотрения обращения в системе также учитываются:

- 1) лицо, ответственное за рассмотрение обращения, или специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение;
- 2) регистрационный номер и дата регистрации ответа на обращение;
- 3) результат рассмотрения обращения;
- 4) иная информация, связанная с рассмотрением обращения.

3.11. Гражданин вправе получить у специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений, устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

4. Рассмотрение письменного обращения

Информация об изменениях:

Пункт 4.1 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.1. Зарегистрированные обращения направляются специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, Главе города Сарова в день их регистрации. Глава города Сарова не позднее трех дней с момента регистрации обращения должен определить и указать на обращении специалиста, ответственного за подготовку ответа на обращение, или лицо, ответственное за рассмотрение обращения, характер действий, срок рассмотрения обращения и передать обращение специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, назначается Главой города Сарова путем проставления на обращении визы "рассмотреть обращение по существу и направить ответ заявителю".

Информация об изменениях:

Пункт 4.2 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.2. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, вносит указанные сведения в систему электронного документооборота и передает обращение лицу, ответственному за его рассмотрение, или специалисту, ответственному за подготовку ответа на обращение, в день получения обращения от Главы города Сарова.

Информация об изменениях:

Пункт 4.3 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.3. Обращение, поступившее в адрес Администрации в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению Главой города Сарова, а в случае, если Глава города Сарова поручил рассмотрение иному лицу Администрации, - указанным лицом.

Информация об изменениях:

Пункт 4.4 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.4. В случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации:

1) лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляет обращение в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

2) специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение, в течение пяти дней со дня регистрации обращения готовит проекты письма о направлении обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления о переадресации обращения гражданину, направившему обращение, и передает его для подписания Главе города Сарова.

Глава города Сарова подписывает проекты или возвращает их на доработку лицу, ответственному за подготовку ответа на обращение.

4.5. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня

регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам в порядке, предусмотренном [пунктом 4.4.](#) настоящего Порядка.

Информация об изменениях:

Пункт 4.6 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.6. Глава города Сарова или лицо, ответственное за рассмотрение обращения, при направлении обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в случае необходимости имеет право запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Жалобы граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

4.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным [пунктом 4.7.](#) настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину в порядке, предусмотренном [пунктом 4.4.](#) настоящего Порядка, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Информация об изменениях:

Пункт 4.9 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.9. Глава города Сарова или лицо, ответственное за рассмотрение обращения, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [разделе 5](#) настоящего Положения, а также в случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации.

4.10. При рассмотрении обращения лицо, ответственное за его рассмотрение, или специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение:

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 органах или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях Администрации;

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

Информация об изменениях:

Пункт 4.11 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.11. Специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение, готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [разделе 5](#) настоящего Порядка, и направляет его на подпись Главе города Сарова не позднее 5 рабочих дней до наступления даты окончания срока рассмотрения обращения.

Информация об изменениях:

Пункт 4.12 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.12. В результате рассмотрения обращения Глава города Сарова или лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принимает одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения;
- 3) об уведомлении гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Информация об изменениях:

Пункт 4.13 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.13. Глава города Сарова возвращает проект письма с ответом на обращение на доработку или подписывает ответ.

4.14. В случае принятия решения о полном или частичном удовлетворении обращения лицо, ответственное за рассмотрение обращения, или специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение, осуществляют необходимые меры по исполнению такого решения.

4.15. В случае принятия решения 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.

4.16. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Информация об изменениях:

Пункт 4.17 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.17. Ответы на обращения подписываются Главой города Сарова или лицом, ответственным за рассмотрение обращения, передаются специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений.

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, регистрирует ответ на обращение, вносит сведения в систему электронного документооборота и обеспечивает направление ответа на обращение гражданину в день поступления ответа от Главы города Сарова или лица, ответственного за подготовку ответа на обращение.

4.18. 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.

Информация об изменениях:

Пункт 4.19 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

4.19. Обращения, поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в соответствии с настоящим разделом.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию 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 [пункта 4.16. раздела 4 Порядка на официальном сайте](#) Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, регистрирует ответ на обращение, вносит сведения в систему электронного документооборота и обеспечивает направление ответа на обращение гражданину в день поступления ответа от Главы города Сарова или лица, ответственного за подготовку ответа на обращение.

4.20. Гражданин на стадии рассмотрения обращения имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

Информация об изменениях:

Подпункт 3 изменен. - [Постановление Администрации г. Сарова Нижегородской области от 26 февраля 2018 г. N 399](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [разделе 5](#) настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном [пунктом 5.5.1 раздела 5](#) настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.21. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы, а также копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, то по его запросу документы должны быть возвращены гражданину специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в течение 3 дней со дня получения запроса.

Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, делает копии возвращаемых документов.

5. Рассмотрение отдельных видов письменных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

Информация об изменениях:

Пункт 5.3 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

5.3. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, также членов его семьи, Глава города Сарова или уполномоченное им лицо вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. 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, 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.

Информация об изменениях:

Раздел 5 дополнен пунктом 5.4.1. - [Постановление Администрации г. Сарова Нижегородской области от 26 февраля 2018 г. N 399](#)

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

Информация об изменениях:

Пункт 5.5 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

5.5. 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, Глава города Сарова либо уполномоченное им 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.

Информация об изменениях:

Раздел 5 дополнен пунктом 5.5.1. - [Постановление Администрации г. Сарова Нижегородской области от 26 февраля 2018 г. N 399](#)

5.5.1 В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [пунктом 4.19. раздела 4](#) настоящего Порядка на [официальном сайте](#) Администрации 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, постановленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.6. 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, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. Ответы гражданину, направившему обращение, в случаях, предусмотренных [пунктами](#)

5.2. - 5.6. настоящего раздела, даются в соответствии с [разделом 4](#) настоящего Порядка.

5.8. 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.

6. Организация личного приема

Информация об изменениях:

Пункт 6.1 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

6.1. Личный прием проводится Главой города Сарова в соответствии с установленным графиком.

6.2. Личный прием граждан в Администрации проводится не реже одного раза в месяц.

Информация об изменениях:

Пункт 6.3 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

6.3. Проведение личного приема Главой города Сарова, первым заместителем, заместителями главы Администрации обеспечивается специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений.

Информация об изменениях:

Пункт 6.4 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

6.4. Дни и часы личного приема Главы города Сарова определяются Главой города Сарова не позднее вторника второй недели текущего месяца.

Личный прием проводится Главой города Сарова в здании Администрации по адресу пр. Ленина д. 20 "а".

Информация о месте, днях и часах проведения личного приема Главой города Сарова доводится до сведения граждан специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, по телефону (83130) 9-90-59, размещается в газете "Городской курьер" и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе "Обращения" на [официальном сайте](#) Администрации, а также размещается на информационном стенде в холле Администрации у кабинета N 128.

Запись на прием проводится специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, в здании Администрации.

Информация о месте, дне и часах записи на прием к Главе города Сарова размещается на информационном стенде в холле здания Администрации у кабинета N 128, доводится до сведения граждан специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, по телефону (83130) 9-90-59, не ранее чем в пятницу второй недели текущего месяца и не позднее чем за один рабочий день до дня проведения записи на личный прием.

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

6.5. Личный прием проводится руководителем Департамента, Комитета Администрации в пределах компетенции, установленной Положением о Департаменте, Комитете Администрации. График проведения личного приема должен быть размещен на [официальном сайте](#) Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

С целью упорядочения работы по проведению личного приема руководитель Департамента, Комитета Администрации должен назначить специалиста, ответственного за организацию и проведение личного приема в Департаменте, Комитете Администрации.

Информация об изменениях:

Пункт 6.6 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

6.6. Первым заместителем главы Администрации по вопросам компетенции управления делами Администрации, управления муниципальной службы и кадровой политики, юридического управления, управления информатизации, отдела перспективного развития территории, отдела управления проектами личный прием проводится во второй вторник месяца с 16 до 17.30 в здании Администрации.

Информация об изменениях:

Пункт 6.7 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

6.7. Заместителем главы Администрации по вопросам компетенции департамента финансов, департамента экономического развития, муниципального заказа и поддержки предпринимательства, управления бухгалтерского учета личный прием проводится в первую среду месяца с 16.30 до 17.30 в здании Администрации.

Заместителем главы Администрации по вопросам компетенции департамента архитектуры и градостроительства, Комитета по управлению муниципальным имуществом личный прием проводится в первую и третью среду месяца с 16.30 до 17.30 в здании Администрации.

Заместителем главы Администрации по вопросам компетенции Департамента образования, Департамента по делам молодежи и спорта, Департамента культуры и искусства, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, отдела по социальной политике, управления по жилищным вопросам личный прием проводится в первый понедельник месяца с 14.00 до 16.00 в здании Администрации.

Информация об изменениях:

Пункт 6.8 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

6.8. Информация о месте, днях и часах проведения личного приема заместителя главы Администрации по капитальному строительству и архитектуре, заместителя главы Администрации по социальным вопросам доводится до сведения граждан специалистом, ответственным за организацию рассмотрения обращений, по телефону (83130) 9-90-59, размещается в газете "Городской курьер" и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на [официальном сайте](#) Администрации, а также размещается на информационном стенде в холле у центрального входа в здание Администрации.

Информация об изменениях:

Пункт 6.9 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

6.9. Личный прием граждан Главой города Сарова осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Первый заместитель главы Администрации, заместители главы Администрации проводят личный прием в занимаемых ими кабинетах.

6.10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

6.11. Правом на первоочередной прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды 1 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) почетные граждане города Сарова;
- 6) заслуженные ветераны города Сарова.
- 7) иные категории граждан в соответствии с [частью 7 статьи 13](#) Федерального закона.

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

6.13. В ходе личного приема заполняется учетная карточка личного приема по форме согласно приложению N 1 к настоящему Порядку, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес места жительства, место работы, краткое содержание вопроса.

6.14. 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. В остальных случаях дается письменный ответ.

6.15. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Информация об изменениях:

Пункт 6.17 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

6.17. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Глава города Сарова, первый заместитель главы Администрации, заместитель главы Администрации передает письменное обращение специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, для регистрации в день проведения личного приема, в ходе которого оно поступило.

Информация об изменениях:

Пункт 6.18 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

6.18. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема первым заместителем главы Администрации, заместителем главы Администрации в пределах их компетенции, установленной согласно [пунктам 6.6 - 6.7](#) настоящего Порядка, рассматривается ими в порядке, предусмотренном [разделами 4, 5](#) настоящего Порядка.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема первым заместителем главы Администрации, заместителем главы Администрации, но содержащее вопросы, решение которых не входит в их компетенцию, согласно [пунктам 6.6 - 6.7](#) настоящего Порядка, передается через специалиста, ответственного за организацию рассмотрения обращений, Главе города Сарова.

7. Сроки рассмотрения обращений

7.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Информация об изменениях:

Пункт 7.2 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, Глава города Сарова вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Информация об изменениях:

Пункт 7.3 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

7.3. Глава города Сарова или его заместители при рассмотрении обращения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

7.4. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Информация об изменениях:

Раздел 7 дополнен пунктом 7.5. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 30 октября 2019 г. N 3542](#)

7.5. 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 [пункте 5.4. раздела 5](#) Порядка.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан

Информация об изменениях:

Пункт 8.1 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

8.1. Контроль рассмотрением обращений включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения поставленных в обращениях вопросов (далее - контроль за рассмотрением обращений). По результатам контроля за рассмотрением обращений принимаются меры по выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

Информация об изменениях:

Пункт 8.2 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

8.2. Контроль за рассмотрением обращений, поступающих в Администрацию, осуществляют заместители главы Администрации по направлениям деятельности.

Информация об изменениях:

Пункт 8.3 изменен с 6 апреля 2022 г. - [Постановление администрации города Сарова Нижегородской области от 4 апреля 2022 г. N 813](#)

[См. предыдущую редакцию](#)

8.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступающих в Администрацию, а также в структурные подразделения (органы) Администрации, осуществляет

специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации (в структурном подразделении (органе) Администрации).

8.4. На контроль ставятся все обращения, поступившие в Администрацию.

8.5. За пять дней до истечения срока исполнения обращения специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, направляет лицу, ответственному за рассмотрение обращения, письменное напоминание об истечении срока исполнения обращения.

8.6. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются специалисту, ответственному за подготовку ответа на обращение, на доработку.

8.7. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

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

8.9. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, совместно с Департаментом, Комитетом Администрации ежегодно готовит отчет о работе с обращениями граждан и размещает его на [официальном сайте](#) Администрации.

8.10. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Департаменте, Комитете Администрации, представляет специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, отчет о работе с обращениями граждан за год в срок до 15 января года, следующего за отчетным.

Отчет должен содержать следующие данные:

1) количество письменных обращений граждан, поступивших в Департамент, Комитет Администрации;

2) количество граждан, принятых в ходе личных приемов;

3) количество письменных обращений, по которым принято решение о полном или частичном удовлетворении, об отказе в удовлетворении обращений;

4) количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков.

8.11. Специалист, ответственный за организацию рассмотрения обращений, осуществляет анализ рассмотрения обращений.

Анализ должен содержать:

1) статистическую информацию о поступлении и результатах рассмотрения обращений;

2) тематику обращений;

3) соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

Информация об изменениях:

Постановлением администрации города Сарова Нижегородской области от 16 мая 2016 г. N 1473 в пункт 8.12 настоящего Порядка внесены изменения, вступающие в силу с момента принятия названного постановления

См. текст пункта в предыдущей редакции

8.12. Результаты анализа ежеквартально рассматриваются на заседаниях комиссии по координации работы по противодействию коррупции в городе Сарове.

9. Ответственность за нарушение Порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.