

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением председателя
контрольно-счетной палаты
города Нижнего Новгорода
от 07.09.2026 № 32

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В КОНТРОЛЬНО-СЧЕТНОЙ ПАЛАТЕ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода (далее – Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан председателем контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, заместителем председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

1.2. Рассмотрение обращений граждан, организация личного приема граждан в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан:
площадь Свободы, д. 1/37, помещение 202-204, г. Нижний Новгород, 603006.
Контактный телефон: +7 (831) 224-89-01.

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

1.5. Обращения в форме электронного документа граждане также могут направить, воспользовавшись сервисом, предусмотренным на официальном сайте контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода ksrpnov.ru: в разделе «Обращения» на главной странице сайта переход во вкладку «Направить обращение».

1.6. Централизованный учет, анализ работы с обращениями граждан, организацию проведения личного приема граждан осуществляет отдел финансового, правового и кадрового обеспечения контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан в письменной форме осуществляется следующими способами:

через отделение почтовой связи;
фельдъегерской связью, нарочными, курьерами;
непосредственно от гражданина или его законного представителя;
с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.2. Прием и регистрацию обращений граждан в письменной форме осуществляет сотрудник отдела финансового, правового и кадрового обеспечения контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода (далее - ответственный сотрудник).

2.3. Ответственный сотрудник:

проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает в отделение почтовой связи ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью; вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения;

отделяет от обращения поступившие подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии), копии документов прилагает к обращению, о наличии подлинных документов делает отметку в учетной карточке и возвращает подлинные документы заявителю заказным письмом с уведомлением.

2.4. Ответственный сотрудник, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее запах, нехарактерный для почтового отправления, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений, обязан незамедлительно принять меры для его помещения в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся председателю контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода и в правоохранительные органы.

2.5. Обращения граждан в письменной форме подлежат обязательной регистрации ответственным сотрудником в течение 3 дней с момента поступления в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода.

2.6. Регистрация обращений граждан в письменной форме производится с помощью системы электронного документооборота (далее – СЭДО) в электронных регистрационно-контрольных карточках, в которых:

обращению присваивается регистрационный номер, фиксируется дата его регистрации;

указываются дата поступления обращения, фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес; если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ, и делается отметка, что обращение коллективное;

указывается социальная группа и льготная категория автора обращения;

после прочтения обращения вводится аннотация на обращение, указываются в краткой форме поставленные заявителем вопросы, определяется тематика вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

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

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

2.7. Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода из иных органов, организаций, то в регистрационно-контрольной карточке указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Если в сопроводительном письме содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, то данная информация заносится в регистрационно-контрольную карточку в графу «Содержание».

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

2.9. После регистрации обращения ответственный сотрудник в тот же день направляет его для рассмотрения председателю контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода для создания резолюции в СЭДО в электронном виде.

В проекте резолюции указываются срок исполнения, исполнитель (исполнители) по обращению, содержание поручения (поручений).

Если в поручении, резолюции председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода указано на необходимость доложить, проинформировать о результатах рассмотрения обращения либо дано указание о постановке обращения на контроль, в проекте резолюции проставляется «контроль».

2.10. После регистрации обращения гражданина в письменной форме в СЭДО оригинал обращения с приложениями (при их наличии) остается в отделе финансового, правового и кадрового обеспечения контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода для дальнейшего хранения в соответствии с пунктом 7.6 настоящего Положения.

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

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. После рассмотрения председателем контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода поступившего обращения гражданина оно передается на исполнение согласно резолюции в СЭДО.

3.2. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

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

3.4. Председатель контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения иных обращений граждан.

3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу председатель контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце третьем пункта 3.11 настоящего Положения.

3.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в управление по вопросам миграции Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Нижегородской области и Губернатору Нижегородской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце третьем пункта 3.11 настоящего Положения.

3.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

3.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

Ответ на обращение гражданина в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении гражданина, поступившем в адрес контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода в письменной форме.

3.11. Ответ на обращение не дается, если:

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

На обращение гражданина, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований, указанных в пункте 3.13 настоящего Положения, на официальном сайте контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.13. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.15. 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.

3.16. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.17. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.18. В случае поступления в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.19. 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.

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

4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан проводится председателем контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, заместителем председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода по предварительной записи согласно графику личного приема граждан.

4.2. Личный прием граждан осуществляется по адресу: город Нижний Новгород, площадь Свободы, д. 1/37:

председателем контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода - каждый первый вторник текущего месяца с 10.00 до 12.00 ч. (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней);

заместителем председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода - каждый четвертый вторник текущего месяца с 10.00 до 12.00 ч. (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней).

4.3. Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, а также на информационном стенде (при наличии) в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода.

4.4. При необходимости и наличии технической возможности личный прием граждан председателем контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, заместителем председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода по их решению может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

4.5. Личный прием граждан осуществляется в кабинете должностного лица контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, осуществляющего личный прием граждан.

4.6. По решению председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, заместителя председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные лица, замещающие муниципальные должности в контрольно-счетной палате города Нижнего Новгорода, а также муниципальные служащие контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

4.7. Запись на личный прием к председателю контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, заместителю председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода осуществляется ответственным сотрудником после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность, а также на основании обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа о записи на личный прием.

4.8. Запись гражданина на личный прием не производится, если устное обращение, с которым он планирует обратиться к председателю контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, заместителю председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода уже ставилось им в обращениях в письменной форме, в форме электронного документа, в устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

4.9. Обращения граждан о записи на личный прием рассматриваются в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений.

4.10. При обращении гражданина о записи на личный прием к председателю контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, заместителю председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода ответственный сотрудник, осуществляющий запись, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.

Если заявитель не удовлетворен результатами разъяснений, ответственный сотрудник записывает гражданина на личный прием к председателю контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, заместителю председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

4.11. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают:

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

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

граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключившие контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнослужащие) войск национальной гвардии Российской Федерации, не являющиеся ветеранами боевых действий, а также члены их семей;

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

беременные женщины;

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

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

4.12. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 1). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.13. Председатель контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, заместитель председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

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

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

разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым устное обращение не может быть удовлетворено в процессе личного приема, порядок и сроки его рассмотрения.

4.14. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будут поручены рассмотрение и принятие мер по его обращению.

4.15. Решение должностного лица, проводившего прием, оформляется в карточке личного приема гражданина в виде поручения, подписывается этим должностным лицом и после регистрации в СЭДО направляется исполнителю. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

Поручение по рассмотрению обращения гражданина из числа граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей исполняется не позднее 20 дней от даты личного приема, если должностным лицом, проводившим прием, не указан сокращенный срок его исполнения.

4.16. Если рассмотрение устного обращения гражданина не входит в компетенцию контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

4.17. Если в ходе личного приема выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов как устно, о чем была сделана запись в учетной карточке личного приема, так и в письменной форме, должностное лицо, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чем делается соответствующая запись в учетной карточке личного приема.

4.18. После окончания личного приема гражданина в режиме видео-конференц-связи ответственный сотрудник заполняет карточку личного приема гражданина в режиме видео-конференц-связи в соответствии с приложением № 2 к настоящему Положению.

4.19. В случае волеизъявления гражданина о получении ответа в форме электронного документа или в письменной форме по итогам проведения личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи должностное лицо, проводившее прием, либо ответственный сотрудник разъясняет гражданину порядок направления обращения гражданина в форме электронного документа или в письменной форме в контрольно-счетную палату города Нижнего Новгорода.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет заместитель председателя контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

5.2. Обеспечивает осуществление контроля, проводит анализ содержания поступающих обращений граждан начальник отдела финансового, правового и кадрового обеспечения, главный бухгалтер контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

5.3. В случае выявления при рассмотрении обращений граждан нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

5.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется посредством: постановки обращения гражданина на контрольный учет с использованием СЭДО; предварительной проверки и регулирования хода решения вопросов, содержащихся в обращении гражданина; учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения гражданина; снятия обращения с контрольного учета.

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

фактического исполнения поручений, данных по обращению;
подтверждения исполнения прилагаемыми документами;
осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворении обращения гражданина;
сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

5.6. Решение о снятии обращения с контроля принимает председатель контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов.

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

5.7. Отдел финансового, правового и кадрового обеспечения контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода осуществляет:

координацию, контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан;

подготовку обзора обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

6. Требования к служебному поведению сотрудников контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода при работе с гражданами

Сотрудники контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

7. Формирование и хранение дел

7.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

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 документов в дело, их комплектность.

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

7.5. Формирование дел осуществляется отделом финансового, правового и кадрового обеспечения контрольно-счетной палаты города Нижнего Новгорода.

Запрещается формирование и хранение дел непосредственными исполнителями.

7.6. Дела, сформированные по обращениям в письменной форме, по обращениям в форме электронного документа, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

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

8. 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.

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 граждан, а также неправомерный отказ в предоставлении гражданину информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации влечет наложение на должностных лиц административного штрафа в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

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

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в контрольно-счетной
палате города Нижнего Новгорода

(место проведения личного приема граждан)

**КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА
№ ____**

1. Фамилия, имя, отчество:

2. Адрес места жительства, телефон:

3. Наличие аналогичных рассмотренных обращений:

4. Разъяснение получено устно _____ / _____ /

Дата приема	Прием вел (должность, Ф.И.О.)	Содержание обращения	Результат приема (отметка о контроле исполнения, кому направлено, решение, комментарии)

Приложение № 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан и организации
личного приема граждан в контрольно-счетной
палате города Нижнего Новгорода

(место проведения личного приема граждан)

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

1. Фамилия, имя, отчество:

2. Адрес электронной почты или почтовый адрес гражданина, номер телефона:

3. Наличие аналогичных рассмотренных обращений:

Дата приема	Прием вел (должность, Ф.И.О.)	Содержание устного обращения	Результат приема (содержание устного ответа)