Приложение

к распоряжению Собрания депутатов

Нязепетровского муниципального

района от 06 марта 2023 года № 3-О

**Порядок
работы с обращениями граждан в Собрании депутатов**

**Нязепетровского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в Собрании депутатов Нязепетровского муниципального района (далее - Порядок) определяет единые требования к организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в Собрании депутатов Нязепетровского муниципального района (далее - Собрание депутатов).

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значении, установленном [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/4) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Работа с обращениями граждан в Собрании депутатов осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](http://internet.garant.ru/document/redirect/10103000/0) Российской Федерации;

[Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/186367/0) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

[Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

[Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12125267/0) от 30.12.2001 N 195-ФЗ "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях";

[Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/70804216/0) от 24.11.2014 N 357-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации";

[Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/194874/0) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

[Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12152272/0) от 02.03.2007 N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации";

[Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12148567/0) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

[Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12148555/0) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

[Законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/8733598/0) Челябинской области от 27.08.2009 N 456-ЗО "О рассмотрении обращений граждан";

[Уставом](http://internet.garant.ru/document/redirect/8854212/1) Нязепетровского муниципального района Челябинской области (с изменениями и дополнениями);

1.4. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения граждан, поступающие в Собрание депутатов в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, в форме электронного документа (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/10) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты: sobrdeputat-nzp@mail.ru.

1.5. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется председателем Собрания депутатов, заместителем председателя Собрания депутатов.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется отделом отдел организационно-контрольной работы Собрания депутатов Нязепетровского муниципального района.

1.8. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Собрание депутатов граждан в соответствии с [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12148567/6) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

1.9. Обращения, поступившие в Собрание депутатов в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

1.10. В Собрании депутатов рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Собрания депутатов, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", иными федеральными законами, законами Челябинской области, [Уставом](http://internet.garant.ru/document/redirect/8854212/1) Нязепетровского муниципального района, муниципальными правовыми актами Нязепетровского муниципального района.

1.11. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Собрания депутатов, оно 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.

1.12. Персональная ответственность за своевременность, полноту и качество рассмотрения обращений граждан в Собрании депутатов возлагается на председателя Собрания, ответственного исполнителя из числа муниципальных служащих Собрания депутатов в соответствии с резолюцией руководителя.

Указанные лица несут ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, дают письменный ответ по существу поставленных в них вопросов.

1.13. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется отделом организационно-контрольной работы аппарата Собрания депутатов по телефонному номеру: 8 (351 56) 3 19-46:

- понедельник, вторник, среда, четверг - с 8:00 до 17:00;

- пятница - с 8:00 до 16:00;

- обеденный перерыв - с 12:00 до 12:45.

**2. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан**

2.1. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку обращений граждан;

- регистрацию поступивших обращений в Собрание депутатов;

- направление обращений граждан на рассмотрение руководству Собрания депутатов;

- постановку обращений граждан на контроль;

- рассмотрение обращений граждан ответственным исполнителем;

- личный прием граждан;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответов на обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

- порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям.

**3. Прием и первичная обработка обращений граждан**

3.1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Собрание депутатов, либо поступление обращения гражданина с сопроводительным документом в порядке переадресации из других государственных органов или организаций для рассмотрения.

3.2. Обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

Обращения, присланные по почте, по факсу, в виде обращения, направленного по электронной почте, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел организационно-контрольной работы Собрания депутатов.

3.3. Перед вскрытием почтового конверта проверяется правильность его адресования и целостность упаковки. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Конверт хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения, после чего уничтожается. В случаях, когда только по конверту можно определить адрес и фамилию, имя, отчество (при наличии) отправителя, конверт хранится вместе с обращением в течение установленного срока.

3.4. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт в трех экземплярах ([приложение](file:///D%3A%5CUsers%5CUser%5CDesktop%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD.rtf#sub_11) №1). Такой же акт составляется при обнаружении денег, акций, иных ценных бумаг и материальных ценностей. Акт составляется работником, вскрывшим конверт, и подписывается начальником отдела организационно- контрольной работы. Первый экземпляр акта приобщается к обращению, второй - хранится в отделе организационно- контрольной работы Собрания депутатов (далее - отдел), третий - направляется отправителю обращения.

3.5. Содержание обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку приема гражданина (приложение №2).

В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, - ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**4. Регистрация поступивших обращений в Собрание депутатов**

4.1. Регистрация и рассмотрение обращений граждан проводится в соответствии с [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/10) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.2. Поступившие обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в автоматизированном режиме. Обращения, поступившие после 16:00 часов, подлежат рассмотрению на следующий день.

4.3. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения делается запись "Собрание депутатов Нязепетровского муниципального района" с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты поступившего документа;

- в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, запись может быть сделана в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- если письмо направлено иной организацией, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Челябинской области, Законодательного Собрания Челябинской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

4.4. Результатом выполнения действий по регистрации обращений граждан является регистрация обращений граждан и передача на рассмотрение председателю Собрания депутатов.

**5. Направление обращений на рассмотрение должностным лицам Собрания депутатов**

5.1. После регистрации обращения граждан направляются по назначению:

- на имя председателя Собрания депутатов направляется непосредственно председателю Собрания, на имя которого они поступили;

- на имя заместителя председателя Собрания депутатов направляется непосредственно заместителю председателя Собрания депутатов, на имя которого они поступили;

- обращения граждан с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема должностными лицами, а заявления считаются исполненными.

5.2. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления или должностного лица, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения с разъяснением заявителю принятого решения, а также с указанием даты, регистрационного номера и краткого изложения сути обращения.

Обращения, присланные не по принадлежности из других организаций, возвращаются в направившую организацию.

5.2. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/1104) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.3. Документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, поступившего в установленном порядке из государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих данное обращение, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую [федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/10102673/5) тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления, предоставляются в течение 15 дней.

5.4. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации в порядке переадресации, подписываются председателем Собрания депутатов.

**6. Постановка обращений граждан на контроль**

6.1. Постановка обращений граждан на контроль производится в целях принятия мер по защите прав и законных интересов граждан, предотвращения случаев нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений.

6.2. Председатель Собрания депутатов осуществляет контроль по срокам и исполнения поручений, данных при рассмотрении обращений граждан.

**7. Срок рассмотрения обращений**

7.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Собрании депутатов, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

7.2. Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.3. Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в Собрании депутатов.

7.4. В случае, если действующим законодательством установлены иные сроки для рассмотрения отдельных обращений граждан, такие обращения подлежат рассмотрению в указанные сроки.

7.5. Документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, поступившего в установленном порядке из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающих данное обращение, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления, направляются в этот орган в течение 15 дней.

**8. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

8.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, а также в случаях направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления сроков.

**9. Результат рассмотрения обращений граждан**

9.1. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов, уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в иную организацию в соответствии с их компетенцией в порядке переадресации, либо направление заявителю уведомления об отказе в рассмотрении обращения.

9.2. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. 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 по существу поставленных в обращении вопросов.

**10. Оформление ответов на обращения граждан**

10.1. Ответы на обращения граждан в адрес Собрания депутатов подписываются председателем Собрания депутатов.

10.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина.

10.3. В ответах на обращения граждан, поступившие из вышестоящих органов власти, должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме, либо направлена копия ответа заявителю.

10.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

10.5. Проекты ответов заявителям печатаются на бланках Собрания депутатов Нязепетровского муниципального района.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

10.6. Ответ на обращение гражданина, поступившее в виде обращения, направленного по электронной почте, направляется в форме электронного письма по адресу электронной почты, указанной в обращении.

10.7. После подписания и регистрации ответ отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

10.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, рассмотрения обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

10.9. По истечении установленного срока хранения дела уничтожаются с оформлением соответствующего акта.

**11. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан**

11.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае обращение может быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению в иную организацию 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;

- 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.

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

11.3. Об отказе в рассмотрении обращения по существу обратившемуся гражданину направляется письменное уведомление.

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

**12. Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан**

12.1. Сотрудники Собрания депутатов несут ответственность в соответствии с [законодательством](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/15) Российской Федерации за:

- соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;

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

- подготовку ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

12.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

12.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

**13. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

13.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право лично 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](http://internet.garant.ru/document/redirect/10102673/5) тайну.

13.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел организационно-контрольной работы Собрания депутатов.

13.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

1) информация о нормативных правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан, порядке работы с обращениями граждан в Собрании депутатов, графике личного приема граждан должностными лицами Собрания депутатов;

2) об отказе в рассмотрении обращения;

3) о продлении срока рассмотрения обращения;

4) о результатах рассмотрения обращения.