



ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ДУМЫ СЫСЕРТСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.06.2023 г. № 5

г. Сысерть

Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в Думе Сысертского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования работы с обращениями граждан, усиления контроля за соблюдением сроков и порядка рассмотрения указанных обращений:

1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Думе Сысертского городского округа (прилагается).
2. Опубликовать настоящее постановление в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Думы Сысертского городского округа <http://dumasysert.ru/>.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Председатель Думы
Сысертского городского округа



И.И. Тугбаев

УТВЕРЖДЕНО
постановлением председателя
Думы Сысертского городского
округа
от 22. 06. 2023 г. № 5

**ПОЛОЖЕНИЕ
об организации рассмотрения обращений граждан
в Думе Сысертского городского округа**

I. Общие положения

1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Думе Сысертского городского округа (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями) (далее – Закон № 59-ФЗ), Регламентом Думы Сысертского городского округа, Инструкцией по делопроизводству в Думе Сысертского городского округа.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется по вопросам, находящимся в ведении Думы Сысертского городского округа (далее – Дума).

4. Настоящее Положение распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающие в Думу Сысертского городского округа на рассмотрение в устной, в письменной форме или в форме электронного документа.

5. Обращения, поступившие в Думу Сысертского городского округа, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

6. Организацию приема граждан, ведение журнала регистрации обращений граждан, обратившихся в Думу Сысертского городского округа, и заполнение карточек личного приема граждан осуществляет главный специалист Думы. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Использование сведений, содержащихся в этих документах, в печати и других средствах массовой информации не допускается, передача документов или их копий должностным лицам других организаций допускается с разрешения председателя Думы.

7. Главный специалист Думы, осуществляющий рассмотрение обращений в соответствии с полномочиями, установленными должностными инструкциями, несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

8. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина** (далее - обращение) – направленные в Думу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в

работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **электронное обращение** - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная и пр.);

6) **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Думе;

7) **исполнитель** — главный специалист Думы, уполномоченный председателем Думы на рассмотрение обращения для подготовки проекта ответа, либо уведомления о переадресации обращения (жалобы, заявления) в адрес гражданина;

8) **личный прием граждан** — прием граждан осуществляется председателем Думы по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

Для целей настоящего положения термины «гражданин» и «заявитель» равнозначны.

II. Информирование граждан о возможности обращения в Думу Сысерского городского округа

9. Информация о контактных телефонах, почтовом адресе, местонахождении Думы размещена на официальном сайте Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, осуществляется по графику: понедельник, вторник, среда, четверг — с 8.00 до 17.00; пятница — с 8.00 до 16.00; обеденный перерыв — с 12.00 до 12.48.

11. Обращения граждан в письменной форме могут быть направлены в адрес Думы почтовым отправлением, доставкой средствами фельдъегерской, курьерской связи, нарочно в Думу Сысерского городского округа, по адресу: 620022, Свердловская область, г. Сысерть, ул. Ленина, д. 35.

12. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, могут быть размещены на сайте Думы.

III. Прием и регистрация обращений граждан

13. Обращение может поступить в Думу одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

фельдъегерской связью;

на официальную электронную почту Думы (duma-sgo@mail.ru);

через официальный сайт Думы в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» <http://dumasysert.ru/> (далее — официальный сайт Думы);

нарочным (лично либо курьером);

на личном приеме.

14. При поступлении обращения почтовым отправлением главный специалист вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов; к тексту обращения прилагает конверт, также проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, или, когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

15. Все обращения, поступившие в Думу, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы.

16. Прием письменных обращений от граждан производится главным специалистом Думы.

17. Все поступающие в Думу обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления и учету в журнале «Входящая корреспонденция» (далее — журнал). Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются главным специалистом Думы, далее также подлежат обязательной регистрации и учету.

18. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

19. Регистрационный номер присваивается в соответствии с номенклатурой дел Думы, утвержденной распоряжением председателя Думы, и порядкового номера поступившего обращения.

20. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе журнала указывается регистрационный номер первого обращения. При этом повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случаях, если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по предыдущему обращению либо со времени подачи первого обращения прошло 30 дней.

21. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

22. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журнале делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

23. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

24. После завершения рассмотрения обращения, подготовки и направления ответа заявителю приобщается скан-копия ответа заявителю с приложениями (при наличии приложений), содержащий номер и дату ответа на обращение.

IV. Рассмотрение обращений граждан и подготовка ответа

25. Исполнитель:

1) изучает обращение, прилагаемые к нему документы и иные материалы;
2) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

3) в случае необходимости запрашивает в установленном законодательством порядке дополнительные документы и материалы в других органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

6) готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

26. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Думы, направляется исполнителем в течение 7 дней со дня его 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.

27. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

29. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями исполнителя. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

30. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный, или в форме электронного документа, или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать какие меры приняты по результатам рассмотрения обращения.

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

31. Ответы на обращения граждан, письма в иные органы власти, организации или должностным лицам печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с инструкцией по делопроизводству Думы.

32. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах (первый – для направления гражданину, второй с резолюциями) – для хранения в деле).

33. В ответе на обращение делается ссылка на корреспондентов, в чей адрес было направлено обращение. Например, «Ваше обращение, направленное в Думу Сысерского городского округа, рассмотрено».

34. Ответы на обращения подписывает председатель Думы.

35. Формирование пакета документов для подписи, регистрации и отправки ответа на обращение осуществляют главный специалист Думы.

36. Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется первому 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. В тексте ответа указывается, что ответ дается на коллективное письмо.

37. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Думу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Думу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Думу 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 ч.2, ст.6 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Думы в разделе «Обращение граждан».

38. Обзор обращений граждан формируется ежеквартально, и размещается на официальном сайте Думы.

V. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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

41. В случае направления в адрес Думы или должностного лица Думы письменного обращения, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Думы, а также членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

42. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

43. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

44. 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 Думы 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 Думу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

45. В случае поступления в Думу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Думы, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Думы, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в

обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

46. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение.

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

47. Письменное обращение, поступившее в Думу, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

48. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы местного самоуправления или в адрес должностных лиц председатель Думы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

49. Контроль за соблюдением порядка работы и сроков рассмотрения обращений граждан в Думе осуществляется главным специалистом, а именно:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- напоминание исполнителю о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;
- снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

50. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется исполнителем, а именно:

- сбор и обработка информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовка оперативных запросов, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие органы местного самоуправления и иным должностным лицам;
- подготовка проекта ответа, контроль качественного содержания и сроков рассмотрения обращения.

51. Обращения граждан, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам.

Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения с контроля не снимаются, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

52. Персональная ответственность за рассмотрение обращений граждан в установленные сроки, полноту ответов, качественное содержание возлагается на исполнителя.

53. Несоблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного настоящим Положением, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

VIII. Порядок прекращения переписки

54. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу в соответствии с Законом 59-ФЗ.

55. Решение о прекращении переписки принимается исполнителем и подписывается председателем Думы.

56. Исполнитель подготавливает письмо в адрес гражданина, направившего письменное обращение, с уведомлением о принятии решения о прекращении с ним переписки по данному вопросу, в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения.

57. При поступлении письменных обращений от гражданина по вопросу, переписка по которому ранее была прекращена, в адрес гражданина направляется ответ со ссылкой на номер исходящего письма, в соответствии с которым прекращена переписка.

IX. Проведение личного приема граждан

58. Личный прием граждан в Думе осуществляется председателем Думы. Личный прием граждан в Думе осуществляется каждую среду месяца с 15.00 часов до 17.00 часов.

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

60. Запись на личный прием граждан производится главным специалистом ежедневно в рабочие часы.

61. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое устное обращение либо представляет письменное обращение.

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

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

64. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 20 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 20 минут, то председатель Думы предлагает заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном настоящим Положением порядке.

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

66. По окончании приема карточка личного приема граждан подписывается председателем Думы, и передается на хранение главному специалисту с целью последующего обобщения и использования в работе.

67. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного опьянения на прием не допускаются.

XI. Порядок завершения работы с обращением, формирование и хранение дел по обращениям граждан

68. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в отделе.

Документы подшиваются в следующем порядке сверху вниз:

- РКК;
- поручения председателя Думы;
- письменное обращение гражданина, приложения к нему (если они имеются), конверт;
- акты, справки, материалы проверки по обращению (если она проводилась) в хронологическом порядке;

- служебная записка о продлении срока рассмотрения письменного обращения (в случае продления срока исполнения);
 - уведомление гражданину о продлении срока исполнения (в случае продления срока исполнения);
 - копия ответа гражданину, если ответ направлен почтовым способом;
 - оригинал ответа гражданину, если ответ направлен электронной почтой;
 - экземпляр ответа в адрес гражданина с визами исполнителя (соисполнителей) (при наличии).

69. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Думы. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером.

70. При формировании дел проверяется правильность их оформления, их полнота (комплектность).

71. Запрещается подшивать в дела нерассмотренные документы по обращениям граждан.

72. Ответственность за сохранность сформированных дел по обращениям граждан возлагается на главного специалиста, а находящихся на исполнении - на исполнителей, в чей адрес переданы обращения для исполнения.

73. Обращения граждан хранятся в архиве Думы в течение 5 лет, затем архивные дела, срок хранения которых истек, подлежат уничтожению или передачу их на постоянное хранение.

Дума Сысертского городского округа

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

1. Рег. номер _____

2. Дата _____

3. Фамилия, Имя, Отчество гражданина:

4. Адрес места жительства, контактный телефон:

5. Социальное положение гражданина: _____

6. Кратность обращения: _____

7. Краткое содержание вопроса:

8. Должностное лицо _____
(должность, фамилия, имя, отчество)

9. Результаты рассмотрения (дано разъяснение, принято письменное заявление, приняты иные решения):

10. Срок исполнения: _____

С устным разъяснением согласен(на) _____
(подпись) _____

(дата)