

УТВЕРЖДЕН
Распоряжением Председателя
Магнитогорского городского
Собрания депутатов
от « 14 » 04 2022 года
№ 2111-00

Порядок организации работы с обращениями граждан в Магнитогорском городском Собрании депутатов

1. Общие положения

1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Магнитогорском городском Собрании депутатов (далее - Порядок) определяет организацию работы по рассмотрению обращений граждан в том числе, сроки и последовательность действий по рассмотрению обращений граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, осуществление аналитической работы по их рассмотрению, ответственность при работе с обращениями граждан в Магнитогорском городском Собрании депутатов (далее – городское Собрание).

2. Основные термины, используемые в Порядке, применяются в значении, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон).

3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан, поступившие в городское Собрание в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие по адресу электронной почты городского Собрания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), поступившие через раздел «Интернет - приемная» официального сайта городского Собрания в сети Интернет (далее – официальный сайт), а также устные обращения, поступившие в ходе личного приема (далее – обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом.

4. Обращения в форме электронных документов поступают в городское Собрание через электронную почту городского Собрания в сети Интернет (далее - электронная почта) – адрес: mgds@mail.ru и (или) через раздел «Интернет- приемная» официального сайта (далее - Интернет-приемная) (www.sobranie74.ru).

5. Обращение в городское Собрание через Интернет - приемную направляется путем заполнения специальной формы (Приложение №1 к Порядку) на официальном сайте. Обращение принимается к рассмотрению при условии заполнения всех обязательных к заполнению полей указанной формы.

6. Обращения, поступившие в городское Собрание в соответствии с его компетенцией, установленной Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», иными федеральными законами, законами Челябинской области, Уставом города Магнитогорска, правовыми актами городского Собрания, подлежат обязательному рассмотрению.

7. Обработка персональных данных граждан, обратившихся в городское Собрание, осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных».

8. Личный прием граждан в городском Собрании осуществляется в соответствии с распоряжениями председателя городского Собрания, регламентирующими порядок и организацию личного приема граждан в городском Собрании.

2. Прием и регистрация поступающих обращений

9. Прием поступающих обращений осуществляется в приемной городского Собрания.

10. 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 установленного срока.

11. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или описью документов, составляется акт в трех экземплярах согласно Приложению №2 к Порядку. Такой же акт составляется при обнаружении денег, акций, иных ценных бумаг и материальных ценностей. Акт составляется и подписывается работником, вскрывшим конверт, и подписывается начальником организационного отдела городского Собрания. Первый экземпляр акта приобщается к обращению, второй - хранится в организационном отделе городского Собрания, третий - направляется отправителю обращения.

Обращение, поступившее в городское Собрание через Интернет – приемную, может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в формате: txt, doc, docx, rtf, xls,xlsx, pdf, jpg, png. Максимальный размер вложения не должен превышать 5 Мб.

12. Письменные обращения, обращения в форме электронных документов, поступившие в городское Собрание, подлежат регистрации работником, ответственным за регистрацию обращений, в течение трех дней с момента поступления в городское Собрание.

13. Работник городского Собрания, ответственный за регистрацию обращений, осуществляет регистрацию обращений в соответствии с инструкцией о ведении делопроизводства в городском Собрании.

14. Работник городского Собрания, ответственный за регистрацию обращений, 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.

15. Обращения, поступившие в городское Собрание, адресованные депутату городского Собрания, подлежат регистрации в городском Собрании и направляются (передаются) работником городского Собрания, ответственным за регистрацию, не позднее трех дней после регистрации обращения депутату или его помощнику с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

16. Работниками городского Собрания, по поручению председателя городского Собрания, руководителя аппарата городского Собрания, начальника соответствующего отдела городского Собрания оказывается организационная, правовая, экспертно-консультативная помощь депутату в рассмотрении поступившего ему обращения.

3. Направление обращений на рассмотрение

17. Зарегистрированные обращения передаются работником городского Собрания, ответственным за регистрацию обращений, на рассмотрение председателю городского Собрания.

18. Копия обращения с резолюцией председателя городского Собрания и (или) руководителя аппарата городского Собрания передается работником городского Собрания, ответственным за регистрацию обращений, исполнителю (исполнителям) для рассмотрения его по существу.

19. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию городского Собрания или его должностных лиц, 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, за исключением случая, указанного в пункте 33 Порядка.

20. 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 пункте 33 Порядка.

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

22. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости могут запрашиваться в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем первым настоящего пункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4. Рассмотрение обращений

24. При рассмотрении обращения:

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

2) запрашивается, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, других органах местного самоуправления, и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 5 Порядка;

5) уведомляется гражданин о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае необходимости, может обеспечиваться рассмотрение обращения с выездом на место.

25. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в городском Собрании, если председателем городского Собрания и (или) руководителем аппарата городского Собрания не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

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

27. В исключительных случаях (в случае необходимости проведения проверки, направления исполнителем запроса с целью получения материалов и документов или принятия других мер) срок рассмотрения обращения может быть продлен председателем городского Собрания, но не более чем на 30 календарных дней, с обязательным уведомлением гражданина. В резолюции председателя городского Собрания о продлении срока рассмотрения обращения должна быть указана дата, до которой продлевается указанный срок.

28. Объективные причины для продления срока излагаются исполнителем в служебной записке на имя председателя городского Собрания не позднее чем за 5 дней до истечения контрольного срока.

29. Служебная записка с просьбой о продлении срока, обращение с приложениями направляются председателю городского Собрания для принятия соответствующего решения.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

30. 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, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

32. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

33. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

34. В случае, если текст 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.

35. В случае, если в 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 городского Собрания 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 городское Собрание. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

36. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 48 Порядка на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос,

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

37. 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.

38. 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 городское Собрание.

39. В случае, если от гражданина, направившего обращение, поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения в отношении этого гражданина прекращается.

6. Оформление ответов на обращения граждан

40. По результатам рассмотрения обращения исполнителем не позднее, чем за 10 дней до окончания установленного для рассмотрения обращения срока проект ответа предоставляется на согласование непосредственному начальнику отдела городского Собрания.

41. Проект ответа на обращения, требующий правового обоснования, согласовывается исполнителем с начальником юридического отдела городского Собрания не позднее, чем за 8 дней до окончания установленного для рассмотрения обращения срока.

42. После предусмотренных согласований исполнителем не позднее, чем за 7 дней до окончания установленного для рассмотрения обращения срока, проект ответа предоставляется на согласование руководителю аппарата городского Собрания.

43. После согласования с руководителем аппарата городского Собрания проект ответа печатается на бланке городского Собрания и передается на рассмотрение председателю городского Собрания.

44. Ответы на обращения, поступившие в городское Собрание, подписываются председателем городского Собрания.

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

46. Ответу на обращение, напечатанному на бланке и подписанному председателем городского Собрания, работником городского Собрания, ответственным за регистрацию обращений, присваивается номер и проставляется дата.

47. Подписанные ответы на обращения в день регистрации отправляются работником городского Собрания, ответственным за регистрацию обращений, по указанным заявителем почтовому и (или) электронному адресу (ам).

48. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в городское Собрание в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в городское Собрание в письменной форме. Кроме того, на поступившее в городское Собрание 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 59 Порядка на официальном сайте.

49. На коллективное обращение ответ направляется по адресу одного из граждан, подписавших обращение, определенным заявителями как получатель ответа. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по адресу

одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся, с предложением довести содержание ответа до всех заявителей.

50. Письма с ответом направляются заявителю простым почтовым отправлением.

Письма с ответом и вложением оригиналов документов направляются заявителю заказным почтовым отправлением с описью вложения и с уведомлением о вручении.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, снятие с контроля. Аналитическая работа по рассмотрению обращений

51. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений обеспечивает исполнитель (исполнители).

52. Руководителем аппарата городского Собрания 2 раза в месяц проводится анализ рассмотренных обращений на предмет соблюдения установленных законодательством сроков рассмотрения. В случае нарушения сроков рассмотрения обращения принимаются меры по устранению нарушения и решение о наказании виновных лиц.

53. Обращение, считается исполненным и снимается с контроля после фактического рассмотрения всех поставленных в нем вопросов, относящихся к компетенции городского Собрания, принятия необходимых мер, направления гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

54. Основаниями для снятия с контроля обращения могут также служить:

1) направление обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией с направлением гражданину уведомления о переадресации обращения;

2) направление обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, на рассмотрение в другой государственный орган, иному должностному лицу в соответствии с компетенцией;

3) уведомление гражданина в соответствии с пунктами 15, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 Порядка;

4) письменное заявление гражданина, направившего обращение, о прекращении рассмотрения обращения;

5) отсутствие в обращении фамилии, имени гражданина, направившего обращение или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

55. Работниками подразделения по работе с обращениями граждан и общественными организациями в составе отдела по взаимодействию со средствами массовой информации городского Собрания (далее – подразделение) проводится анализ количества обращений граждан, организаций, общественных объединений поступивших в городское Собрание с распределением по форме обращения (письменные обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе в электронном виде, личный прием граждан), по темам: образование, здравоохранение, жилищно – коммунальное хозяйство, благоустройство, социальное обеспечение и социальная защита населения, финансы и экономика, иные вопросы.

56. Ежеквартально начальником подразделения направляется аналитическая справка председателю городского Собрания.

8. Ответственность

57. Исполнитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

- соблюдение сроков рассмотрения обращений;
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- подготовку проекта ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

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

58. Работник городского Собрания, ответственный за регистрацию обращений, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

- за неправомерный отказ в приеме обращения;
- за своевременность и правильность регистрации обращений;
- за нарушение порядка направления на рассмотрение обращений;
- сохранность находящихся у него обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

59. При рассмотрении обращения 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.

Приложение № 1
к Порядку организации работы с
обращениями граждан в
Магнитогорском городском
Собрании депутатов

Поля, отмеченные (*), обязательны для заполнения.

Куда: *

Фамилия, имя, отчество полностью *

Индекс *

Город *

Улица *

Дом *

Строение

Квартира *

Социальное положение

Возраст

Место работы, должность

Электронная почта *

Телефон

Текст обращения *

Прикрепить файл

Закачать

Выберите файл	Файл не выбран
---------------	----------------

Даю согласие на обработку персональных данных и передачу информации в электронной форме (в том числе персональных данных) по открытым каналам связи сети Интернет*

Приложение №2
к Порядку организации работы с
обращениями граждан в
Магнитогорском городском
Собрании депутатов

Акт

_____ 20__ г.

Работники Магнитогорского городского Собрания депутатов

(должность, фамилия, инициалы)

составили акт о том, что при вскрытии почтового отправления

обнаружено

(отсутствие документа, приложений, наличие денег, других
ценных вложений, иное)

Дата

Подписи

Настоящий акт составлен в 3-х экземплярах.