

НОРМАТИВНЫЙ ПРАВОВОЙ АКТ

ГОРОДА ТЫНДЫ

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о работе с обращениями граждан в Тындинской городской Думе**

Принят решением

Тындинской городской Думы

от «23» апреля 2022 года № 490 - Р-ТГД-VII

Статья 1. Общие положения

1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в Тындинской городской Думе (далее – Положение) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» регулирует порядок обращения граждан Российской Федерации, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее также - обращения граждан) в адрес Тындинской городской Думы, должностных лиц Тындинской городской Думы.

2. Установленный настоящим Положением порядок обращения граждан распространяется также на обращения в адрес Тындинской городской Думы, должностных лиц Тындинской городской Думы иностранных граждан и лиц без гражданства, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон №59-ФЗ).

Статья 2. Поступление и регистрация обращений

1. Письменные обращения граждан в адрес Тындинской городской Думы, Председателя Тындинской городской Думы, Заместителя Председателя Тындинской городской Думы, депутатов Тындинской городской Думы, председателей постоянных комиссий Тындинской городской Думы поступают в аппарат Тындинской городской Думы.

Обращения в форме электронного документа в адрес Тындинской городской Думы, Председателя Тындинской городской Думы, Заместителя Председателя Тындинской городской Думы, депутатов Тындинской городской Думы, председателей постоянных комиссий Тындинской городской Думы поступают в аппарат Тындинской городской Думы через ящик электронной почты Тындинской городской Думы: tynda\_duma@mail.ru.

2. Устные обращения граждан поступают к Председателю Тындинской городской Думы, Заместителю Председателя Тындинской городской Думы, депутатам Тындинской городской Думы в ходе личного приема граждан депутатами.

3. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в адрес Тындинской городской Думы, должностных лиц Тындинской городской Думы, имеют право:

1) на получение в устной форме, в том числе по телефону, а также в электронной форме информации о факте поступления и дате регистрации обращения, о сроках его рассмотрения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение обращения, о направлении ответа на обращение;

2) на возврат (по своему заявлению) приложенных к письменному обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

На втором экземпляре обращения, представленного в письменной форме, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

4. Аппарат Тындинской городской Думы осуществляет регистрацию обращений граждан в адрес Тындинской городской Думы, Председателя Тындинской городской Думы, Заместителя Председателя Тындинской городской Думы, депутатов Тындинской городской Думы, председателей постоянных комиссий Тындинской городской Думы и обеспечивает контроль за их рассмотрением, хранением и уничтожением в сроки, установленные действующим законодательством.

5. При приеме и первичной обработке письменных обращений производится их проверка на соответствие требованиям статьи 7 Закона №59-ФЗ, а также проверка целостности их упаковки, наличия указанных в обращении приложений. К обращению, присланному посредством почтовой связи, прикладывается конверт.

6. Все присланные по почте (в том числе, электронной) письменные обращения граждан (в том числе, телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в отдельном журнале регистрации обращений (приложение 1) в соответствии со статьей 8 Закона №59-ФЗ с проставлением регистрационного штампа в правом нижнем углу первой страницы письма и отметкой в нем номера и даты регистрации.

Обращения, поступившие на имя конкретного депутата, не вскрываются и передаются адресату.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ему сообщается входящий номер документа и телефон для справок.

Письменные обращения граждан, переданные ими через иных лиц, регистрируются при наличии у них доверенности.

7. При регистрации в журнале регистрации обращений:

1) письму присваивается регистрационный номер;

2) указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более заявителями, то такое обращение считается коллективным. В данном случае фиксируется автор, в адрес которого будет направлен ответ. При обращении юридических лиц указывается полное наименование организации и юридический адрес.

3) обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока разрешения первого поступившего обращения, считаются дубликатами и подлежат приобщению к делу по рассматриваемому первому обращению.

8. В качестве журнала (книги) регистрации обращений граждан в адрес Тындинской городской Думы, должностных лиц Тындинской городской Думы может выступать база данных системы электронного документооборота (далее - СЭД).

В базу данных СЭД в том числе вносятся следующие сведения: дата, регистрационный номер поступившего обращения, фамилия, имя, отчество (полное наименование организации), почтовый адрес (адрес электронной почты) заявителя, краткое изложение существа обращения, дата, регистрационный номер, краткое содержание ответа на обращение. При регистрации обращения на него заводится контрольное дело.

9. В случае, если решение вопроса, поставленного в обращении, не находится в компетенции Тындинской городской Думы, то в соответствии с частями 3-5 статьи 8 Закона №59-ФЗ обращение направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенции которых находится рассмотрение данного вопроса, о чем уведомляется заявитель.

10. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности.

11. На письма, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы не даются.

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

12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в соответствии с частью 5 статьи 11 Закона № 59-ФЗ переписка с гражданином по данному вопросу может быть прекращена. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в соответствии с частью 2 статьи 11 Закона № 59-ФЗ возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

14. В случае поступления в Тындинскую городскую Думу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации города Тынды в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается ссылка на документ, находящийся на официальном сайте Администрации города Тынды в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Статья 3. Рассмотрение обращений

1. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение Председателю Тындинской Думы, Заместителю Председателя Тындинской городской Думы, депутату Тындинской городской Думы, председателю постоянной комиссии Тындинской городской Думы, которому они адресованы.

2. Председатель Тындинской городской Думы, Заместитель Председателя Тындинской городской Думы, депутат Тындинской городской Думы, председатель постоянной комиссии Тындинской городской Думы рассматривают обращения граждан в пределах компетенции.

3. Председатель Тындинской городской Думы вправе давать поручения, связанные с рассмотрением поступивших обращений граждан, специалистам аппарата Тындинской городской Думы.

Председатели постоянных комиссий Тындинской городской Думы вправе давать поручения, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, членам соответствующих постоянных комиссий Тындинской городской Думы.

Содержание указанных в данном пункте поручений и сроки их исполнения вносятся аппаратом Тындинской городской Думы в базу данных СЭД (при наличии).

4. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в адрес Тындинской городской Думы, должностных лиц Тындинской городской Думы, осуществляется в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. В предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» случаях право принятия решения о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по изложенному в обращении вопросу, а также право принятия решения о продлении сроков рассмотрения обращений граждан принадлежат:

- Председателю Тындинской городской Думы - по обращениям граждан, адресованным Тындинской городской Думе, Председателю Тындинской городской Думы;

- иным должностным лицам Тындинской городской Думы - по обращениям граждан, адресованным данным должностным лицам.

В случае продления срока рассмотрения обращения специалистом аппарата Тындинской городской Думы производится соответствующая отметка в базе данных СЭД (при наличии).

6. Ответы, уведомления о переадресации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, иные уведомления, сообщения, разъяснения, письма по обращениям граждан, поступившим в адрес Тындинской городской Думы, Председателя Тындинской городской Думы подписываются Председателем Тындинской городской Думы.

Ответы, уведомления о переадресации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, иные уведомления, сообщения, разъяснения, письма по обращениям граждан, поступившим в адрес Заместителя Председателя Тындинской городской Думы, депутата Тындинской городской Думы, председателя постоянной комиссии Тындинской городской Думы, подписываются соответствующим должностным лицом Тындинской городской Думы.

7. Обращение считается рассмотренным по существу, если заявителю направлен исчерпывающий ответ, включающий информацию по всем поставленным в обращении вопросам, и по обращению приняты необходимые меры в пределах компетенции Тындинской городской Думы, соответствующего должностного лица Тындинской городской Думы.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Тындинскую городскую Думу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Тындинскую городскую Думу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Тындинскую городскую 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 части 2 статьи 6 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации города Тынды в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой почтовый адрес, для доведения ответа до сведения всех обратившихся.

В случае если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

9. Датой исполнения обращения считается дата регистрации ответа, уведомления, сообщения, разъяснения, письма о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу.

10. Ответ, уведомление, сообщение, разъяснение, письмо о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, отвечающее требованиям законодательства, вместе с контрольным делом передается в аппарат Тындинской городской Думы для регистрации, отправки и снятия обращения с контроля.

11. Отправка ответов, уведомлений, сообщений, разъяснений, писем о переадресации по обращениям граждан в адрес Тындинской городской Думы, должностных лиц Тындинской городской Думы осуществляется аппаратом Тындинской городской Думы.

12. Контрольные дела по рассмотренным обращениям граждан в адрес Тындинской городской Думы, должностных лиц Тындинской городской Думы хранятся в аппарате Тындинской городской Думы.

Статья 4. Личный прием граждан

1. Прием может осуществляться депутатами Думы по месту их работы и (или) в помещении, предоставляемом Думой по согласованию с депутатами.

2. Депутат Думы пользуется правом на обеспечение соответствующих условий для осуществления приема. Для организации приема Думой предоставляется оборудованное помещение (при наличии возможности).

3. Депутат Думы ведет прием в соответствии с настоящим Положением и графиком приема депутатами Думы (далее – график приема).

4. График приема утверждается решением Думы на следующий календарный год на основании письменных заявлений депутатов (с указанием даты (день, дни), места, времени (начало и окончание осуществления приема), поданных Председателю Думы не позднее 10 декабря текущего года.

5. График приема содержит следующие сведения о каждом депутате Думы:

1) фамилию, имя, отчество депутата Думы;

2) номер избирательного округа, по которому избран депутат Думы;

3) даты (день, дни), время (начало и окончание) и место проведения приема депутатом Думы.

6. График приема подлежит официальному опубликованию в официальном периодическом печатном издании города Тынды, а также размещению на официальном сайте Администрации города Тынды в сети «Интернет»: gorod.tynda.ru и информационном стенде в помещении Думы, не позднее 10 дней со дня его утверждения.

7. Интересы гражданина могут представлять иные лица, уполномоченные им в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Амурской области, пользуются правом на прием в первоочередном порядке.

9. При осуществлении приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и документ, подтверждающий полномочия представителя гражданина (в случае представления интересов гражданина иными лицами (часть 7 статьи 4 настоящего Положения).

10. В ходе приема гражданин вправе обратиться к депутату Думы с устным или письменным обращением.

11. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема (Приложение №2).

12. 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 приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан депутатом Думы. В остальных случаях депутатом дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и нормативными правовыми актами Тындинской городской Думы по работе с обращениями граждан.

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

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

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

Статья 5. Анализ работы с обращениями

1. Обращения граждан подлежат систематизации и анализу поставленных вопросов аппаратом Тындинской городской Думы. Обобщенные аналитические данные по работе с обращениями граждан отражаются в ежегодном отчете Тындинской городской Думы, который публикуется в средствах массовой информации.

Статья 6. Опубликование и вступление в силу настоящего нормативного правового акта

1. Настоящий нормативный правовой акт подлежит опубликованию в официальном периодическом печатном издании города Тынды газете «Авангард» и размещению на официальном сайте Администрации города Тынды в сети «Интернет»: gorod.tynda.ru.

2. Настоящий нормативный правовой акт вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Мэр города Тынды |  | М.В.Михайлова |

город Тында, «23» апреля 2022 года

№14-НПА

Приложение 1

к Положению о работе с обращениями граждан в Тындинской городской Думе

**ЖУРНАЛ**

**РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата | Ф.И.О. | Адрес, место работы,  телефон | Краткое содержание | Дата  исполнения | Ответ |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №2

к Положению о работе с обращениями граждан в Тындинской городской Думе

**КАРТОЧКА**

**УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Срок исполнения:

Регистрационный номер: Дата регистрации:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы, должность:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение Частота обращения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО ведущего прием:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Резолюция:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата ответа: Кем дан ответ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Анализ ответа:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Подпись ведущего прием)