

 ДУМА

ЮСЬВИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

 ПЕРМСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.12.2019 № 9

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Думе Юсьвинского муниципального округа Пермского края |  |

В соответствии с [Конституцией Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937), [федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901978846)», [от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления](http://docs.cntd.ru/document/902141645)», Положением о Думе Юсьвинского муниципального округа Пермского края, утвержденного решением Думы Юсьвинского муниципального округа Пермского края от 05.11.2019 №10, в целях организации работы с обращениями граждан, постановляю:

1.Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Думе Юсьвинского муниципального округа Пермского края (далее - Порядок).

2. Обеспечить размещение Порядка на официальном сайте Юсьвинского муниципального округа Пермского края.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления с 01.01.2020 возложить на Казанцева А.Н., управляющего делами Думы Юсьвинского муниципального округа Пермского края.

Председатель Думы

Юсьвинского муниципального округа

Пермского края Ю.Н.Богушевский

Утвержден

постановление

председателя Думы

Юсьвинского муниципального

 округа Пермского края

от 31.12.2019 № 9

( в ред. постановления

 от 06.10.2023 №10)

**ПОРЯДОК**

**ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ДУМЕ ЮСЬВИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ПЕРМСКОГО КРАЯ**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Думе Юсьвинского муниципального округа Пермского края (далее - Порядок) разработан в соответствии с  [Конституцией Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937), [федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901978846)», [от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления](http://docs.cntd.ru/document/902141645)» иными федеральными законами и нормативными правовыми актами.

1.2. Порядок регламентирует последовательность действий и сроки при рассмотрении индивидуальных и коллективных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства в Думу Юсьвинского муниципального округа Пермского края (далее – Дума), включая порядок приема, первичной обработки, учета, регистрации, рассмотрения, направления ответов по обращениям граждан, организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Думе.

1.3. Организация работы с обращениями граждан в Думе распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений (далее - граждане и организации).

1.4. Положения Порядка распространяются на организацию работы с обращениями граждан в Думе независимо от вида носителя, в том числе на письменные и электронные документы, включая их подготовку, обработку, учет, хранение, использование и контроль исполнения, осуществляемые с помощью информационных технологий.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется уполномоченными лицами аппарата Думы.

Ответственность за организацию работы и состояние делопроизводства по обращениям граждан возлагается на управляющего делами Думы.

1.6. Работа с обращениями граждан в Думе включает в себя следующие операции:

прием и первичную обработку обращений граждан;

регистрацию и учет обращений граждан;

принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений граждан;

рассмотрение обращений граждан по существу и принятие по ним решений;

подготовку и направление ответов на обращения;

хранение обращений и материалов по рассмотрению обращений граждан;

личный прием граждан;

анализ рассмотрения обращений граждан;

контроль за рассмотрением обращений граждан.

1.7. Работники аппарата Думы, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов.

1.8. Работники аппарата Думы, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Думу граждан в соответствии с федеральным законодательством.

1.9. Работать с обращениями граждан, поступившими в Думу, вне служебных помещений и вносить в них исправления не разрешается.

1.10. 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.

1.11. Обращения, поступившие в Думу в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

1.12. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Думы, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Думу или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

**II. Порядок информирования граждан об организации**

**рассмотрения обращений граждан**

2.1. Информация о контактных телефонах, почтовом адресе, местонахождении Думы должна быть размещена на официальном сайте Юсьвинского муниципального округа Пермского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу:

<http://www.admuswa.ru/>

2.2. График приема граждан председателем Думы (приложение №1) размещается на официальном сайте Юсьвинского муниципального округа Пермского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - график личного приема граждан).

2.3. Обращения граждан в письменной форме могут быть переданы в Думу лично гражданами на приеме председателя Думы по адресу:

ул. Красноармейская, д.14, каб.206, с.Юсьва, Юсьвинский район, Пермский край.

2.4. Обращения граждан в письменной форме могут быть направлены в адрес Думы телеграммой, факсом, почтовым отправлением, доставкой средствами почтовой, фельдъегерской, курьерской связи по адресу:

ул. Красноармейская, д.14, каб.207, с.Юсьва, Юсьвинский район, Пермский край, 619170.

2.5. Устные обращения граждан в виде телефонограмм в Думу направляются по каналам электрической связи по телефону: 8(34246) 2-80-00.

2.6. Обращения граждан в форме электронного документа могут быть направлены:

- на адрес электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: zsuswa@mail.ru (далее - адрес электронной почты Думы);

- с использованием Единого портала.

 2.7. Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, проводится по его заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, в помещении Думы уполномоченным лицом, ответственным за рассмотрение обращения гражданина.

После ознакомления с документами и материалами гражданин оставляет расписку об ознакомлении, которая прикладывается к материалам по рассмотрению его обращения.

**III. Порядок приема, первичная обработка и учет**

**обращений граждан**

3.1. Прием, первичная обработка, учет поступающих по почте, курьерской службой, фельдъегерской связью, обращений граждан, документов, связанных с их рассмотрением в Думе, осуществляются уполномоченными работниками Думы.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями граждан в письменной форме они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру уполномоченными работниками Думы. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением в письменной форме приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения управляющего делами Думы.

3.3. При приеме обращений в письменной форме и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченными работниками Думы:

а) проверяется правильность адресования корреспонденции;

б) отбираются телеграммы, письма, бандероли, посылки, факсы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), и скрепкой к тексту письма подкалывается конверт (конверты к письмам граждан сохраняются, так как по ним можно установить фамилию, имя, отчество, адрес отправителя или подтвердить время отправления и получения почтового отправления по штемпелю);

г) поступившие с обращением документы и конверт подкалываются под скрепку после текста обращения (в случае отсутствия самого текста письма и (или) приложения, лицом, принимающим почту, подкалывается заверенная его подписью с указанием даты справка с текстом: " Обращения в письменной форме (и (или) приложения) к адресату нет", которая прилагается к конверту);

д) проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа обращения с датой, временем приема, количеством листов в документе (отметка о поступлении может проставляться соответствующим штампом).

е) обращение регистрируется в журнале регистрации обращений граждан.

3.4. По выявленным нарушениям и недостаткам уполномоченными работниками Думы составляются акты о выявленных нарушениях и недостатках при получении корреспонденции (далее - акт):

а) о вложенных в конверты ценных бумагах, подлинниках документов;

б) об отсутствии письменного вложения;

в) о недостаче документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным работником аппарата Думы и председателем Думы. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй приобщается к полученным документам и подшивается в соответствующее дело.

3.5. Ошибочно присланная корреспонденция (не по адресу) возвращается на почту невскрытой. При возврате ошибочно поступивших писем регистрационный штамп на письме погашается и проставляется новый.

3.6. Обращения граждан, прошедшие первичную обработку, передаются на резолюцию председателя Думы.

3.7. Обращения граждан в форме электронного документа, поступающие на адрес электронной почты Думы или через Единый портал выводятся на печать и регистрируются уполномоченными работниками в журнале регистрации обращений граждан, по форме, установленной приложением № 2 к настоящему Порядку.

3.8. Обращения граждан в письменной форме, переданные лично заявителями при приеме председателем Думы, регистрируются уполномоченными работниками в журнале регистрации обращений граждан.

3.9. Телефонограммы, поступившие от граждан, принимаются уполномоченными работниками и регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

**IV. Порядок регистрации поступающих обращений граждан**

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления в Думу. Каждое обращение регистрируется один раз.

4.2. Обращения граждан с пометкой «лично» на конверте направляются непосредственно соответствующему работнику Думы без его вскрытия. Если письмо с надписью «лично» не содержит личной информации, а в нем ставятся вопросы, требующие официальных ответов, обращение передается работником Думы на регистрацию в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.3. В случае получения обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. При поступлении обращения в нерабочее время в пятницу документ регистрируется в понедельник.

4.4. Регистрация обращений граждан осуществляется в журнале регистрации обращений граждан. Регистрационный номер, дата регистрации проставляются в пределах календарного года.

4.5. Уполномоченные работники аппарата Думы проверяют поступившие обращения на повторность.

4.6. Повторными считаются обращения, поступившие в Думу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются, так же как и первичные, с проставлением отметки «Повторное».

4.7. Списывают в архив на хранение обращения без каких-либо просьб и предложений, содержащие общие рассуждения по проблемам общественной и политической жизни либо поднимающие уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения. При этом изложенная в аннотации суть обращения должна обосновывать направление его в архив. Гражданин уведомляется о принятом решении в течение 7 дней.

4.8. На зарегистрированных обращениях в письменной форме или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа в срок не позднее следующего рабочего дня, со дня регистрации, передаются председателю Думы на резолюцию.

4.9. Обращения граждан и организаций, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Думы, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю.

4.10. Обращения граждан, содержащие факты коррупционной составляющей в действиях работников Думы, подлежат рассмотрению непосредственно председателем Думы. Подготовка ответа осуществляется председателем Думы.

**V. Сроки рассмотрения обращений граждан и уведомления**

**авторов обращений**

5.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в Думе.

5.2. Сроки рассмотрения обращений в Думе исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

5.3. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Думы, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

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

5.5. Резолюция председателя Думы может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

5.6. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является исполнитель, указанный в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель).

5.7. Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координации их работы для подготовки ответа гражданину. Соисполнителям по рассмотрению обращения направляются копии обращения.

5.8. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя или сообщают об их отсутствии.

5.9. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

5.10. Ответственный исполнитель, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе в семидневный срок со дня регистрации:

а) перенаправляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Думы, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

б) направляет копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

5.11. Все авторы обращений извещаются в письменной форме о том, куда направлены для рассмотрения их обращения. Если автору обращения извещение не посылается, то обоснование этого должно вытекать из аннотации, а в журнале регистрации обращений граждан об этом делается отметка. Тексты уведомлений авторам обращений печатаются на бланках Думы и подписываются председателем Думы.

5.12. Окончанием срока рассмотрения обращений граждан считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

5.13. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен председателем Думы. В случае направления запроса в другой государственный орган, организацию или иному должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления срока.

**VI. Порядок рассмотрения обращений граждан**

6.1. Прошедшие регистрацию обращения граждан направляются ответственному исполнителю и соисполнителю согласно резолюции.

6.2. В течение 27 дней с момента регистрации обращения ответственный исполнитель осуществляет подготовку ответа по существу поставленных автором обращения вопросов, согласование, и подписание ответа.

6.3. При подготовке ответа на обращение гражданина ответственный исполнитель, изучает обращение и материалы к нему. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, управляющим делами Думы предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного решения.

6.4. При необходимости рассматривающие обращение исполнители, могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается председателем Думы. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются заключениями и актами, которые хранятся в деле, вместе с обращением.

6.5. В соответствии с резолюцией ответственный исполнитель готовит проект ответа на обращение гражданина. В проекте окончательного ответа гражданину или организации обобщается информация, полученная от соисполнителей по конкретному обращению.

6.6. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

6.7. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по адресу одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся. Ответ на коллективное обращение направляется по указанному в обращении адресу либо по адресу гражданина, обозначенного в обращении первым, с предложением автору обращения довести содержание ответа до всех заявителей.

6.8. Подготовленные ответы на обращения граждан ответственным исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке Думы и направляются на подписание председателем Думы.

6.9. Письма на подпись председателю Думы передаются за три рабочих дня до истечения контрольного срока.

6.10. Ответственность за достоверность, полноту информации в документах и ответе на обращение, а также за отсутствие в ней сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну или являющихся конфиденциальными, несет председатель Думы.

6.11. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

6.12. При утрате обращения гражданина в письменной форме председателем Думы принимается решение об инициировании проведения служебной проверки в отношении работника, совершившего дисциплинарный проступок.

6.13. Работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в Думе, не позднее 27 дней с даты регистрации обращения:

а) регистрирует ответ на обращение гражданина в день подписания

б) ежедневно (при наличии ответов на обращения граждан) формирует комплект исходящих писем на отправку (проверяет наличие подписей и виз, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента, исходящего номера, почтового и электронного адресов);

в) осуществляет отправку комплекта писем по почте, по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Думу в письменной форме или направляет ответ на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании;

г) формирует дела по обращениям граждан.

6.14. Снятие с контроля документов по обращениям граждан осуществляется управляющим делами Думы, который обязан убедиться в регистрации ответа на обращение и направлении его адресату и должен проставить в журнале регистрации обращений граждан отметку о снятии с контроля.

**VII. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений граждан**

7.1. Ответ на обращение не дается, если в обращении в письменной форме не содержится фамилии гражданина, направившего обращение, или нет его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ в письменной форме.

7.2. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня его регистрации в Думе ответственный исполнитель возвращает обращение гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, ответственный исполнитель направляет такое обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.4. Если в обращении в письменной форме не указана фамилия гражданина, направившего обращение, но указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, о чем гражданин уведомляется ответственным исполнителем.

7.5. При получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственный исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

7.6. В случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению Думой 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 Дума сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.7. 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, ответственный исполнитель сообщает о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.8. Если в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, и при этом в новом обращении не приводятся иные доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель готовит служебное письмо на председателя Думы с обоснованием причины прекращения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия председателем Думы решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина или организации направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с гражданином, направляются ответственному исполнителю, подготовившему предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия решения о безосновательности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.9. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в ответе должны быть перечислены все номера, указанные в обращениях, а при их отсутствии - все регистрационные номера обращений, на которые дается ответ.

7.10. Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение.

При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится председателем Думы в случаях выявления новых обстоятельств и изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

**VIII. Порядок направления ответов по обращению граждан**

8.1. В Думе отправка ответов гражданам осуществляется ежедневно (при наличии ответов на обращения граждан) средствами почтовой связи, по каналам электрической связи, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адреса электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале. Ответ на обращение гражданина может быть выдан лично по адресу местонахождения Думы по заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

8.2. Ответы на обращения граждан, поступившие в письменной форме, направляются по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответы на обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

8.3. Направление ответов на обращения граждан осуществляется в срок не позднее 30 дней от регистрации обращения.

8.4. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

8.5. В случае возврата корреспонденции уполномоченный сотрудник вносит в журнал регистрации обращений граждан соответствующую информацию (отказ адресата от получения, отсутствие адресата по указанному адресу, ошибочное или неполное указание адреса, истечение срока хранения корреспонденции). В случае если адресные данные гражданина были неверно указаны ответственным исполнителем, председатель Думы возобновляет контрольный срок по рассмотрению обращения гражданина.

8.6. В случае утраты зарегистрированного документа или неотправления ответа на обращение председатель Думы принимает решение об инициировании проведения служебной проверки.

**IX. Организация личного приема**

9.1. Личный прием граждан (далее - заявители) осуществляется председателем Думы в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя.

 9.2. Обращения иностранных граждан и лиц без гражданства о личном приеме рассматриваются в том же порядке, что и аналогичные обращения граждан Российской Федерации.

 9.3. Личный прием граждан проводится по адресу:

ул. Красноармейская, д.14, каб.206, с.Юсьва, Юсьвинский район, Пермский край.

 9.4. Организация личного приема граждан осуществляется управляющим делами Думы.

 9.5. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Юсьвинского муниципального округа Пермского края.

 9.6. Председатель несет ответственность в соответствии с действующим законодательством за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемых разъяснений по вопросам, отнесенным к сфере ведения Думы.

**X. Подготовка приема**

 10.1. Регистрация граждан на личный прием осуществляется управляющим делами Думы в карточке личного приема граждан по форме, установленной приложением № 3 к настоящему Порядку. Карточка личного приема заполняется на каждого гражданина, записанного и явившегося на прием к председателю Думы либо пришедшего в порядке очередности.

 10.2. Запись граждан на прием осуществляется по телефону, в форме устного личного обращения или в форме письменного заявления. Управляющий делами Думы, осуществляя запись на личный прием, вправе уточнить мотивы обращения и содержание вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина, и с документами, удостоверяющими личность заявителя.

 10.3. Управляющий делами Думы проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность.

**XI. Проведение личного приема граждан**

 11.1. Личный прием граждан проводится в кабинете председателя Думы № 206 в соответствии с графиком личного приема граждан.

 11.2. Председатель Думы не вправе отказать гражданину в личном приеме. В случае если заявленный гражданином вопрос относится к компетенции иного органа местного самоуправления, государственных органов либо должностных лиц, председатель Думы разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

 11.3. При проведении личного приема граждан председателем Думы могут приглашаться иные должностные лица Думы, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы, которые могут давать пояснения по существу вопроса заявителя.

 11.4. Личный прием граждан председателем Думы осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают:

а) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

б) инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

в) беременные женщины;

г) родители, явившиеся на прием с ребенком в возрасте до 3 лет.

 11.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем в Карточку учета личного приема гражданина заносится соответствующая запись.

 11.6. Председатель Думы, осуществляющий личный прием заявителя:

 а) представляется;

 б) при необходимости вносит в карточку личного приема граждан недостающие данные;

 в) информирует заявителя о ведении аудиопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением аудиопротоколирования в ходе его личного приема аудиозапись не ведется.

Право использования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено [Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901978846)», кроме того, при принятии председателем Думы, проводящим личный прием заявителя, решения о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

 11.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить обращение в письменной форме по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

 11.8. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема граждан и журнал учета личного приема граждан по форме, установленной приложением № 4 к настоящему Порядку

 11.9. 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.

 11.10. Обращения граждан в письменной форме, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О принятии обращения гражданина в письменной форме производится запись в карточке личного приема граждан.

 11.11. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**XII. Результат личного приема граждан**

 12.1. По окончании приема председатель Думы, доводит до сведения заявителя о принятом решении или информирует о принятии мер по его обращению либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

 12.2. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема председателем Думы принимается решение о рассмотрении обращения в порядке, установленном для обращений в письменной форме. При этом гражданину разъясняется порядок получения ответа на обращение, о чем производится запись в карточке личного приема граждан.

 12.3. Результатом личного приема граждан является:

 а) устный либо письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

 б) разъяснение о том, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Думы, либо уведомление заявителя о переадресации обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

 в) мотивированный отказ в даче ответа на обращение по следующим основаниям:

- если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а в повторном обращении не приводится новых фактов;

- если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения приостанавливается до вступления в законную силу решения суда;

- если поступило обращение, которое подлежит рассмотрению в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 Мотивированный отказ в даче ответа на обращение не предоставляется при наличии причин, указанных в п. 11.5 настоящего Порядка.

**XIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения**

**обращений граждан**

13.1. Контроль за обеспечением порядка работы, за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в Думе осуществляется управляющим делами Думы.

13.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

а) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

в) напоминание ответственному исполнителю о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;

г) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;

д) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

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

13.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину, а также в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

13.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

13.6. Управляющий делами Думы еженедельно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений граждан, принимает меры по устранению причин нарушений.

13.7. Личная ответственность за рассмотрение обращений граждан в установленные сроки и полноту ответов возлагается на управляющего делами Думы.

13.8. Несоблюдение Порядка рассмотрения обращений граждан, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к порядку организации работы

 с обращениями граждан в

 Думе Юсьвинского муниципального

округа Пермского края

ГРАФИК

 личного приема граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Должностное лицо  | Дни и время проведения приема | Адрес |
| Председатель Думы | понедельник с 15-00 до 17-00 | ул. Красноармейская, д.14, каб.206, с.Юсьва, Юсьвинский район, Пермский край.  |

Приложение № 2

к порядку организации работы

 с обращениями граждан в

 Думе Юсьвинского муниципального

округа Пермского края

Форма

Журнал

регистрации обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата регистрации | Вид обращения и способ доставки | Ф.И.О. заявителя, адрес(название организации, исходящий номер и дата) | Краткое содержание обращения (перечень приложенных документов) | Резолюция руководителя | Отметка о направлении обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,Отметка о направлении заявителю уведомления о переадресации обращения  | Фамилия сотрудника ответственного за рассмотрение обращения, дата получения, роспись | Результаты рассмотрения обращения исполнителем(отметка о направлении гражданину ответа, номер и дата письма) | Отметка о снятии с контроля | Приме-чание |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 3

к порядку организации работы

 с обращениями граждан в

 Думе Юсьвинского муниципального

округа Пермского края

Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_

Дата приема «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. в \_\_\_\_\_\_\_\_час. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ мин.

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

Документ, удостоверяющий личность заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Домашний адрес заявителя:

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

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

Телефон, адрес электронной почты заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Должностное лицо, ведущее прием: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Время записи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласие заявителя на ведение аудиопротоколирования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 прописью от руки заявителя, подпись заявителя

Суть обращения:

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

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

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

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

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

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

Результат рассмотрения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Заявитель удовлетворен (не удовлетворен) устным ответом на поставленный
в ходе личного приема вопрос (вопросы), письменный ответ не требуется
(требуется)

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

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

Получено письменное обращение от заявителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(заполняется в случае подачи письменного обращения, указывается дата и номер регистрации письменного заявления)
ФИО, подпись должностного лица, осуществившего прием:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 подпись  расшифровка подписи

ФИО, подпись гражданина:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 подпись  расшифровка подписи

Отметка о снятии с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 4

к порядку организации работы

 с обращениями граждан в

 Думе Юсьвинского муниципального

округа Пермского края

форма

**Журнал**

учета личного приема граждан.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п  | Дата приема заявителя  | Фамилия, имя, отчество заявителя  | Адрес, телефон заявителя  | Краткое содержание изложенных заявителем сведений (запроса информации)  | Фамилия, имя, отчество принимающего | Краткое содержание предоставленной информации (принятые меры)  | Примечание  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |