**СОВЕТ НАРОДНЫХ ДЕПУТАТОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**
**«ГОРОД ВЯЗНИКИ»**
**ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

# Р Е Ш Е Н И Е

19.12.2016 № 27

*Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» и в Совете народных депутатов муниципального образования «Город Вязники»*

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьёй 24 Устава муниципального образования «Город Вязники» Совет народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» р е ш и л:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» и в Совете народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» согласно приложению.

2. Решение вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования,
Председатель Совета народных депутатов Г.В. Стародубова

Приложение
к решению Совета народных депутатов
муниципального образования «Город Вязники»
от ___19.12.2016__ № ___27____

# ПОРЯДОК
# РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ГЛАВОЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ, ПРЕДСЕДАТЕЛЕМ СОВЕТА НАРОДНЫХ ДЕПУТАТОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД ВЯЗНИКИ» И В СОВЕТЕ НАРОДНЫХ ДЕПУТАТОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД ВЯЗНИКИ»

## 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» и в Совете народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность административных действий при исполнении функции.

1.2. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» и в Совете народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» (далее - функция) организуется аппаратом Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» (далее – аппарат Совета народных депутатов) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. При исполнении функции аппарат Совета народных депутатов осуществляет взаимодействие с федеральными органами государственной власти и их территориальными органами, органами местного самоуправления, органами и структурными подразделениями администрации области, иными государственными органами и организациями, структурными подразделениями администрации района.

1.4. Результатами исполнения функции являются:

- устный ответ (с согласия гражданина) в ходе личного приёма;

- письменный ответ на поставленные в письменном обращении вопросы или ответ в форме электронного документа на указанный в обращении адрес электронной почты;

- уведомление о переадресовании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- мотивированный отказ в рассмотрении обращения.

1.5. Заявителями являются граждане, обратившиеся к Главе муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», в Совет народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» (далее – Совет народных депутатов) с устным или письменным обращением лично, обращением в форме электронного документа, а также направившие в Совет народных депутатов индивидуальные или коллективные обращения.

## 2. Требования к порядку исполнения функции

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения функции.

2.1.1. Информация о правилах исполнения функции предоставляется:

- непосредственно в Совете народных депутатов;

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Местонахождение Совета народных депутатов:

ул. Комсомольская, д. 3, каб. 9, г. Вязники, 601443, телефон для справок: 8(49233) 2-05-35.

Официальный сайт органов местного самоуправления муниципального образования «Город Вязники»: www.gorod-vyazniki.ru

Адрес электронной почты Совета народных депутатов: snd-vyazniki@mail.ru.

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», Совета народных депутатов сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования «Город Вязники» в сети Интернет;

- на информационном стенде Совета народных депутатов, расположенного по адресу: ул. Комсомольская, д. 3, 2 этаж, рядом с каб. 9, г. Вязники.

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие аппарата Совета народных депутатов подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

2.1.5. Гражданин, с учетом графика (режима) работы Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» и Совета народных депутатов, с момента приёма обращения имеет право на получение сведений о последовательности административных действий по рассмотрению его обращения.

2.1.6. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) по процедуре исполнения функции.

2.2.1. По вопросам исполнения функции консультирования осуществляют муниципальные служащие аппарата Совета народных депутатов.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения и обращения в форме электронного документа;

- места и графика личного приёма Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники»;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- аргументированность.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет и электронной почты).

2.2.5. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться по телефону.

2.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование представительного органа местного самоуправления муниципального образования «Город Вязники» (Совет народных депутатов), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение в форме электронного документа может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования.

2.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин предъявляет на личном приеме документы и материалы либо их копии.

2.5. Сроки исполнения функции.

2.5.1. Каждое обращение подлежит обязательному рассмотрению, при необходимости - с выездом на место. Поступившие в Совет народных депутатов письменные обращения или обращения в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов

муниципального образования «Город Вязники» не установлены сокращенные сроки рассмотрения письменных обращений.

2.5.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменных и электронных обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения письменного или электронного обращения гражданина может быть продлен Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», но не более чем на 30 дней.

При этом исполнитель в течение 3-х дней письменно или в форме электронного документа уведомляет автора обращения о продлении срока рассмотрения обращения.

2.6. Требования к местам исполнения функции.

2.6.1. Приём граждан Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» осуществляется в специально отведенном для этого помещении (рабочем кабинете).

2.6.2. В помещение, в котором осуществляется приём граждан, имеются места для ожидания, информирования, приёма заявителей.

2.6.3. Помещение, в котором осуществляется приём граждан, оборудуется средствами пожаротушения и средствами связи.

2.6.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов.

2.6.5. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

2.6.6. Места ожидания в очереди на предоставление информации должны быть оборудованы стульями.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.6.7. Места ожидания оборудуются столами с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

2.7. Требования к местам приёма граждан.

2.7.1. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками или настольными табличками.

2.7.2. Место для приёма гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.7.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 3. Административные процедуры

3.1. Исполнение функции включает в себя следующие административные процедуры:

- рассмотрение письменного или электронного обращения;
- личный приём граждан.

3.2. Рассмотрение письменного или электронного обращения:

3.2.1. Рассмотрение обращения включает в себя следующие административные действия:

- приём и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация и направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- постановка обращения на контроль;
- оформление ответа на обращение;
- оформление дела по обращению, хранение.

3.2.2. Приём и первичная обработка письменных обращений.

3.2.2.1. Основанием для начала административного действия является поступление обращения гражданина Главе муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», в Совет народных депутатов.

3.2.2.2. Обращение может поступить Главе муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», в Совет народных депутатов одним из следующих способов:

- почтовым и телеграфным отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- фельдъегерской связью;
- по электронной почте;
- через Интернет-приемную;
- непосредственно от гражданина или его представителя, в том числе в устной форме.

3.2.2.3. Обращения, направленные по почте, посредством факсимильной и фельдъегерской связей, поступают в аппарат Совета народных депутатов.

3.2.2.4. Муниципальный служащий аппарата Совета народных депутатов, ответственный за приём документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

- в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляет справку: «Письма в адрес Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», Совета народных депутатов нет», подписывает ее и прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма; указанные акты хранятся в Совете народных депутатов.

3.2.2.5. Приём факсимильных, электронных и письменных обращений непосредственно от граждан, а также от их представителей осуществляется муниципальными служащими аппарата Совета народных депутатов. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится отметка с указанием даты приёма обращения, регистрационного номера и подпись принявшего обращение муниципального служащего.

3.2.3. Регистрация и направление обращения на рассмотрение.

3.2.3.1. Обращения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан муниципальным служащим аппарата Совета народных депутатов в течение 3-х дней с момента поступления в Совет народных депутатов.

При регистрации в журнале регистрации обращений граждан вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения, регистрационный номер;

- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес), электронный адрес (при наличии);

- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- аннотация обращения.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Совета народных депутатов, проставляемом муниципальным служащим аппарата Совета народных депутатов.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан.

Обращение проверяется на повторность. Повторными следует считать предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в Совет народных депутатов, учитываются под регистрационным индексом первого обращения.

Аннотация, составляемая на обращение, должна быть четкой, краткой, отображать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение.

3.2.3.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета народных депутатов, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в течение 7 дней со дня регистрации обращения гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.2.3.3. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.2.3.2 настоящего административного регламента, невозможно направить жалобу 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.2.3.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов

местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.2.3.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в течение 2-х дней возвращает это обращение в аппарат Совета народных депутатов, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.2.3.6. Результатом выполнения административного действия является регистрация обращения в журнале регистрации обращений граждан и подготовка его к передаче на рассмотрение.

3.2.4. Рассмотрение обращения.

3.2.4.1. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

Письма с просьбой о личном приёме Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приёма граждан Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», а обращения направляются «в дело» как исполненные.

3.2.4.2. Муниципальные служащие аппарата Совета народных депутатов готовят проект резолюции Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» в соответствии с компетенцией по рассмотрению обращения, в том числе предложения о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место.

3.2.4.3. Муниципальные служащие аппарата Совета народных депутатов по результатам рассмотрения обращения Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники»:

- вносят в журнал регистрации обращений граждан содержание резолюции Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- готовят сопроводительные письма исполнителям и уведомление заявителю о переадресации обращения;

- направляют копии обращения указанным в резолюции должностным лицам или государственным органам вместе с сопроводительным письмом за подписью Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники».

3.2.4.4. Муниципальные служащие аппарата Совета народных депутатов, должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения гражданина:

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

- запрашивают, в том числе в электронной форме необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменный ответ или ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев:

если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.2.4.5. В случае если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2.4.6. Совет народных депутатов, а также должностное лицо при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.2.4.7. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава муниципального образования, Председатель Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется в день принятия решения о прекращении переписки.

3.2.4.8. 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.

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

3.2.4.10. Ответ на обращение, поступившее Главе муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», в Совет народных депутатов по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.2.4.11. 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 Главе муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», в Совет народных депутатов.

3.2.4.12. Результатом административного действия является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.2.5. Постановка обращения на контроль.

3.2.5.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также осуществляется с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, аналитических записок и информаций,

выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

3.2.5.2. В случае если в ответе, полученном от должностного лица органа местного самоуправления, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

3.2.5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется муниципальным служащим аппарата Совета народных депутатов.

3.2.5.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит письмо с обоснованием необходимости продления срока и представляет его Главе муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники».

3.2.5.5. Глава муниципального образования, Председатель Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» на основании письма ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении ответственным исполнителем уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения.

3.2.5.6. Результатом административного действия является соблюдение установленных законодательством сроков рассмотрения обращений граждан.

3.2.6. Оформление ответа на обращение.

3.2.6.1. Ответы на обращения граждан подписывает Глава муниципального образования, Председатель Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» либо уполномоченное на то Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» должностное лицо.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава муниципального образования, Председатель Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники». В ответе должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Представляемые на подпись ответы визируются исполнителем и руководителем подразделения, в котором готовился проект ответа.

3.2.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно и давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

3.2.6.3. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

3.2.6.4. К ответу на письменное обращение прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.2.6.5. Подлинники письменных обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.2.6.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник письменного обращения и все материалы, относящиеся к его рассмотрению, передаются в Совет народных депутатов, а данные о результатах рассмотрения заносятся в журнал регистрации обращений граждан.

3.2.6.7. После регистрации ответа в журнале регистрации обращений граждан муниципальный служащий аппарата Совета народных депутатов передает его на отправку.

3.2.6.8. При необходимости ответственный исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.2.6.9. Поступившие ответы на запрос о рассмотрении обращений граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц передаются в Совет народных депутатов, где регистрируются в журнале регистрации обращений граждан. Ответ направляется Главе муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» на ознакомление.

3.2.6.10. Результатом является направление письменного ответа или ответа в форме электронного документа автору обращения.

3.2.7. Оформление дела по обращению, хранение.

Муниципальный служащий аппарата Совета народных депутатов в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Совета народных депутатов формирует дело по письменному или электронному обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», поступившие ответы, справки.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается муниципальным служащим аппарата Совета народных депутатов в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

3.2.8. Результатом административного действия является формирование дел по обращениям граждан, их хранение в текущем архиве в течение 5 лет.

3.3. Личный приём граждан:

3.3.1. Личный приём граждан включает в себя следующие административные действия:

- регистрация устного обращения;
- рассмотрение устного обращения;
- подготовка письменного ответа на устное обращение;
- оформление дела по устному обращению, хранение.

3.3.2. Регистрация устного обращения.

3.3.2.1. Основанием для начала административного действия является устное обращение гражданина на личном приеме у Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники».

3.3.2.2. Непосредственную организацию личного приёма граждан осуществляет муниципальный служащий аппарата Совета народных депутатов, который:

- обеспечивает организацию рассмотрения устных обращений Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники»;
- регистрирует обращение гражданина в журнале регистрации обращений граждан;
- распечатывает карточку личного приема;
- при необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.3.2.3. Устные обращения, поступившие в ходе встреч с населением, по рассмотрению которых Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» даны поручения, направляются в аппарат Совета народных депутатов.

3.3.2.4. Результатом административного действия является оформление карточки личного приема гражданина.

3.3.3. Рассмотрение устного обращения.

3.3.3.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося гражданина, удаленности места проживания от районного центра, даты и времени обращения.

3.3.3.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, проводятся предварительные беседы.

3.3.3.3. Глава муниципального образования, Председатель Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», осуществляющий личный приём, выслушивает устное обращение гражданина, даёт соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке личного приема.

3.3.3.4. 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. В остальных случаях дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.3.5. Во время личного приёма Главой муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» не допускается рассмотрение служебных вопросов.

3.3.3.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.3.3.7. Во время личного приёма гражданин имеет право сделать устное заявление и (или) оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком для рассмотрения письменного обращения.

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

3.3.3.9. Результатом является приём гражданина Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», в ходе которого ему дается устный ответ либо принимается решение о направлении письменного ответа в установленные законом сроки.

3.3.4. Подготовка письменного ответа на устное обращение.

3.3.4.1. После окончания личного приёма муниципальный служащий аппарата Совета народных депутатов проводит первичную обработку материалов приема граждан.

3.3.4.2. Глава муниципального образования, Председатель Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», установивший в ходе личного приёма необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

Глава муниципального образования, Председатель Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», осуществляющий личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

3.3.4.3. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, за своевременностью и качеством их исполнения возлагается на должностное лицо, проводившее личный прием.

3.3.4.4. Результатом административного действия является оформление поручения Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» и направление его исполнителю.

3.3.5. Оформление дела по устному обращению.

3.3.5.1. Основанием для начала административного действия является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение Главе муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники».

3.3.5.2. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Глава муниципального образования, Председатель Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники».

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.3.5.3. Обращения граждан, ответы и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Совета народных депутатов. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Хранение рассмотренных обращений граждан и материалов к ним обеспечивается аппаратом Совета народных депутатов в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

3.3.5.4. Результатом административного действия является формирование личных дел по устным обращениям граждан, хранение их в текущем архиве в течение 5 лет.

## 4. Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

4.1. Муниципальные служащие аппарата Совета народных депутатов несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом порядка рассмотрения обращения.

Должностное лицо, подписавшее поручение по рассмотрению обращения, несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Исполнитель несет персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений должностного лица, данных по рассмотрению обращений граждан, за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Персональная ответственность должностных лиц и муниципальных служащих закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место) соблюдения и исполнения требований настоящего Порядка, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Владимирской области, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Указанный контроль осуществляется Главой муниципального образования, Председателем Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники», а также муниципальным служащим аппарата Совета народных депутатов.

4.4. Периодичность осуществления контроля устанавливается муниципальным служащим аппарата Совета народных депутатов.

4.5. Результаты проверок оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав

граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан проводится анализ и обобщение вопросов, содержащихся в обращениях.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется муниципальным служащим аппарата Совета народных депутатов в тесном взаимодействии с органами и структурными подразделениями администрации района.

Анализ поступивших в Совет народных депутатов обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежегодно. Обобщенные статистические данные ежеквартально размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования муниципального образования «Город Вязники».

Информационно-аналитические справки направляются Главе муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники».

В соответствии с отдельными поручениями Главы муниципального образования, Председателя Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники» готовится информация о работе муниципальных служащих аппарата Совета народных депутатов с обращениями граждан, а также об обращениях граждан, поступающих из определенного муниципального образования за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

4.7. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за исполнением функции может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

## 5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции

5.1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции, в досудебном (внесудебном) порядке или в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решения муниципальных служащих Совета народных депутатов Главе муниципального образования, Председателю Совета народных депутатов муниципального образования «Город Вязники».

5.3. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное обращение, письменное обращение или обращение граждан в форме электронного документа с жалобой.

5.5. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения или обращения в форме электронного документа).

6. Приём граждан депутатами Совета народных депутатов:

6.1. Депутаты ведут приём граждан самостоятельно в соответствии с утверждённым графиком в часы и местах, определенных решением Совета народных депутатов.

6.2. Учёт обращений граждан депутат ведёт в журнале по форме:
№ по порядку, дата приёма, ФИО заявителя, адрес заявителя, контактный телефон, краткое содержание обращения, кому направлено, результат рассмотрения.

6.3. При необходимости депутаты могут обратиться с целью всестороннего и полного рассмотрения обращения в соответствующее структурное подразделение администрации.

6.4. О результатах рассмотрения обращения депутат информирует заявителя в установленный законом срок в письменной форме.