



**АППАРАТ СОВЕТА ДЕПУТАТОВ
ВНУТРИГОРОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ –
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ВОРОНОВО
В ГОРОДЕ МОСКВЕ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09 декабря 2025 года

№ 47

Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в аппарате Совета депутатов внутригородского муниципального образования - муниципального округа Вороново в городе Москве»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом города Москвы от 06 ноября 2002 года № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве», Уставом внутригородского муниципального образования — муниципального округа Вороново в городе Москве, аппарат Совета депутатов внутригородского муниципального образования — муниципального округа Вороново в городе Москве постановляет:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в аппарате Совета депутатов внутригородского муниципального образования — муниципального округа Вороново в городе Москве» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании «Московский муниципальный вестник».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главу внутригородского муниципального образования — муниципального округа Вороново в городе Москве Царевского Е.П.

**Глава внутригородского муниципального образования –
муниципального округа Вороново
в городе Москве**



Е.П. Царевский

Приложение
к постановлению аппарата Совета депутатов
внутригородского муниципального
образования – муниципального округа
Вороново в городе Москве
от «09» декабря 2025 года № 47

Положение
«О порядке рассмотрения обращений граждан и организации
личного приема граждан в аппарате Совета депутатов
внутригородского муниципального образования – муниципального
округа Вороново в городе Москве»

Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (далее Единый портал), иной информационной системы органа местного самоуправления либо официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендации гражданина, направленные на улучшение организации деятельности органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов экономической, политической, социально – культурной и других сфер жизни муниципального образования – муниципального округа Вороново в городе Москве;

- заявление - просьба гражданина или иного лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- коллективное обращение — обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

- повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение принятое по предыдущему обращению, поступившему в аппарат Совета депутатов внутригородского муниципального образования – муниципального округа Вороново в городе Москве (далее – аппарат Совета депутатов), или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан аппаратом Совета депутатов, главой муниципального округа Вороново в городе Москве (далее – глава муниципального округа) и определяет порядок личного приема граждан.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в аппарат Совета депутатов и/или главе муниципального округа. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

3. Рассмотрение обращений граждан в аппарате Совета депутатов осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом города Москвы от 06 ноября 2002 года № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве», Уставом внутригородского муниципального образования - муниципального округа Вороново в городе Москве и настоящим Порядком.

4. Рассмотрение обращений граждан - рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, а также обращений в форме электронного документа в том числе юридических лиц — (далее- обращения граждан).

5. В аппарате Совета депутатов рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении органов местного самоуправления муниципального округа Вороново в городе Москве.

6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой муниципального округа Вороново в городе Москве, руководителями и специалистами структурных подразделений аппарата Совета депутатов в пределах их компетенции.

7. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права других лиц.

8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях.

9. Запрещается направление обращения на рассмотрение в орган или должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в аппарат Совета депутатов с критикой деятельности ее должностных лиц либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Права граждан при рассмотрении обращения

10. При рассмотрении обращения гражданин вправе:

10.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

10.2. обращаться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

10.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

10.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

10.5. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения

обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц а так же если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Информирование граждан

11. Сведения о местонахождении аппарата Совета депутатов, полный почтовый адрес, контактные телефоны, размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального округа Вороново в городе Москве в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в средствах массовой информации.
- на информационном стенде в месте приёма граждан.

Требования к письменному обращению граждан

12. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

13. Обращение, поступившее в аппарат Совета депутатов или главе муниципального округа в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. 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 на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

14. Сотрудник аппарата Совета депутатов, осуществляющий прием документов, проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

- 14.1. тексты документов написаны разборчиво;
- 14.2. фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их места жительства написаны полностью;
- 14.3. в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;
- 14.4. документы не имеют повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

15. При установлении фактов отсутствия документов, указанных в приложении к обращению или несоответствия представленных документов заявленным в приложении документам, сотрудник аппарата Совета депутатов, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения обращения, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

Прием и первичная обработка письменных обращений

16. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является обращение, поступившее в аппарат Совета депутатов.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдьегерской связью, по электронной почте, по телеграфу.

17. Сотрудник аппарата Совета депутатов, ответственный за прием документов:

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

17.2. проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдьегерской связью;

17.3. вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), при необходимости к тексту письма прилагает конверт;

17.4. прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

17.5. в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес аппарата Совета депутатов муниципального округа Вороново в городе Москве нет», с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

17.6. 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 не обнаруживаются документы, упомянутых автором в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в структурном подразделении, в компетенцию которого входит регистрация обращений граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

18. Должностное лицо, ответственное за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом непосредственному руководителю и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в аппарат Совета депутатов (**Приложение** к настоящему Положению).

19. Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится должностным лицом, ответственным за прием документов в аппарате Совета депутатов. По просьбе гражданина на первом листе обращения ему проставляют дату приёма, количество принятых листов и телефон для справок по обращениям граждан.

Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт аппарата Совета депутатов, принимаются и учитываются лицом, ответственным за прием документов в аппарате Совета депутатов.

20. Обращения с пометкой «лично», поступающие на имя:

- главы муниципального округа вскрываются лицом, ответственным за прием документов в аппарате Совета депутатов;

- руководителей структурных подразделений аппарата Совета депутатов передаются адресатам невскрытыми.

21. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации должностному лицу, ответственному за прием документов в аппарате Совета депутатов. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является регистрация Карточки личного приема с использованием система электронного документооборота (далее - ЭДО).

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

22. Поступившие в аппарат Совета депутатов обращения регистрируются в течении 3 дней с момента поступления с использованием СЭД.

23. Должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений в аппарате Совета депутатов:

23.1. в регистрационной карточке ЭДО указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) в его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а так же резолюции собраний и митингов;

23.2. если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

23.3. отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.);

23.4. отделяются от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимается копия) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

23.5. передается письмо главе муниципального округа.

24. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

25. Специалист, осуществляющий аннотацию обращений:

25.1. прочитывает обращение, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

25.2. проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящийся в архиве предыдущей перепиской;

25.3. заполняет рубрикатор в ЭДО, заполняет тематику в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан;

25.4. составляет и вносит аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции;

25.5. осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя, либо наименование структурного подразделения аппарата Совета депутатов;

25.6. на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль».

26. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений в информационной системе ЭДО является передача их на рассмотрение главе муниципального округа.

27. Обращение вместе с прилагаемыми документами на бумажном носителе должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений в аппарате Совета депутатов, формирует в текущий архив аппарата Совета депутатов для хранения.

Направление обращения на рассмотрение

28. После регистрации и составления аннотации обращение направляется на рассмотрение главе муниципального округа, а затем, согласно резолюции о порядке и сроках рассмотрения - исполнителю по принадлежности.

29. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции аппарата Совета депутатов, то обращение в течении 7 дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина;

30. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений с резолюциями - поручениями главы муниципального округа или лицом, исполняющим его полномочия на рассмотрение в

структурные подразделения в соответствии с их компетенцией. Передача документов осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений в аппарате Совета депутатов.

31. Исполнитель:

31.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

31.2. вправе пригласить заявителя для личной беседы;

31.3. запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

31.5. представляет главе муниципального округа проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

31.6. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственной орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

32. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Сроки рассмотрения письменного обращения

33. Рассмотрение обращения граждан осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

34. Если в резолюции или тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки, считая от даты подписания документа.

35. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Глава муниципального округа, руководители структурных подразделений аппарата Совета депутатов вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Рассмотрение отдельных обращений

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

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

38. Аппарат Совет депутатов или глава муниципального округа при получении письменного 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.

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

40. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

41. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 уведомляется гражданин, направивший обращение.

42. В случае поступления в аппарат Совета депутатов или главе муниципального округа письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального округа Вороново в городе Москве в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

43. 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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Продление срока рассмотрения обращений

44. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, проведения специальной проверки, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой муниципального округа, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

45. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения на имя главы муниципального округа и направляет гражданину, направившему обращение, уведомление о продлении срока рассмотрения.

46. Служебная записка о продлении срока и обязательный промежуточный ответ заявителю должны быть предоставлены главе муниципального округа не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения. Продление срока допустимо только один раз.

Оформление ответа на обращение

47. Ответы на обращения подписывается главой муниципального округа или лицом, исполняющим его полномочия.

48. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившим в аппарат Совета депутатов или главе муниципального округа в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы.

49. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

50. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры принять для их решения.

51. К ответу прилагается подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьба о возврате иных документов, они остаются в деле.

52. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в аппарат Совета депутатов в электронном виде.

53. Ответы заявителю печатаются на бланках установленной формы. В левой нижней части ответа, после подписи главы муниципального округа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

54. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ответственному должностному лицу, которым проверяется правильность оформления ответа, краткое содержание ответа заносится в ЭДО.

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

56. Поступившие из других организаций ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан, направляются должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

57. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

58. Результатом рассмотрения обращений в аппарате Совета депутатов является:

- рассмотрение поставленных в обращениях вопросов;
- подготовка ответов заявителям;
- направление в уполномоченные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

59. В любой время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающихся рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

60. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

61. Справки по вопросам о ходе рассмотрения обращений предоставляются при личном обращении или посредством телефонного разговора.

62. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;
- о прекращении переписки;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

63. При получении запроса по телефону, ответственный сотрудник аппарата Совета депутатов:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ на вопросы;
- при невозможности в момент обращения дать ответ на поставленный вопрос направляет обратившегося с вопросом гражданина в соответствующий орган или организацию, уполномоченную по рассмотрению вопроса.

64. Во время разговора ответственный сотрудник аппарата Совета депутатов должен четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

65. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или телефонном разговоре является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

66. Аппарат Совета депутатов регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях, еженедельно предоставляет информацию о соблюдении сроков рассмотрения обращений главе муниципального округа.

Личный прием граждан

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

68. Содержание устного обращения к главе муниципального округа или лицу, исполняющему его полномочия заносится в карточку личного приема граждан. 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.

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

70. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Ответственность при рассмотрении обращений

72. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица аппарата Совета депутатов несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

73. Должностные лица аппарата Совета депутатов, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

74. Персональная ответственность закрепляется в должностных инструкциях.

75. При утрате исполнителем письменного обращения назначается служебная проверка, по результатам которой глава муниципального округа принимает решение о наложении дисциплинарного взыскания.

76. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению руководителя структурного подразделения аппарата Совета депутатов.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения непосредственному руководителю.

Обжалование решения, принятого по обращению

77. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, действие (бездействие) должностных лиц аппарата Совета депутатов в связи с рассмотрением обращения вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Положению «О порядке рассмотрения
обращения граждан и организации личного приема
граждан в аппарате Совета депутатов
внутригородского муниципального образования –
муниципального округа Вороново в городе Москве»

**Инструкция
о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей
в аппарат Совета депутатов внутригородского муниципального образования -
муниципального округа Вороново в городе Москве**

1. Почтовые отправления могут содержать в себе химические, взрывоопасные и ядовитые вещества:

- в виде сыпучих сухих веществ;
- в виде различных предметов-носителей;
- посредством пропитки бумажных вложений, почтовых марок и наклеек;
- в виде вложенных в конверты предметов, которые могут являться взрывными устройствами.

2. Характерными внешними признаками почтовых отправлений, содержащих постороннее вложение, которое может представлять потенциальную опасность для жизни или здоровья людей являются: неравномерная толщина письма (вес и форма взрывчатого (воспламеняющегося) вещества могут сделать конверт или упаковку неравномерно заполненными, сместив основной вес (центр тяжести) на одну сторону;

- наличие необычного запаха, исходящего от отправления;
- наличие в отправлениях сыпучих веществ;
- наличие на упаковке письма пятен;
- использование самодельных упаковок для почтовых отправлений, позволяющих компактно разместить и надежно спрятать элементы взрывного устройства;
- наличие каких-либо звуков внутри почтового отправления (тиканье, свист, шипение, жужжание);

— надписи на почтовых отправлениях, если они носят угрожающий характер.

3. Порядок действий при обнаружении подозрительного почтового отправления:

3.1. Вся корреспонденция вскрывается после осмотра над столом, предварительно удалив с его поверхности лишние предметы.

3.2. Работнику ответственному за прием документов в случае обнаружения подозрительного почтового отправления необходимо:

- не вскрывать конверт;
- выключить принудительную вентиляцию помещения, где было обнаружено подозрительное почтовое отправление, закрыть окна, двери;
- прекратить доступ в помещение других сотрудников;
- не покидая помещение, немедленно доложить об обнаружении подозрительного почтового отправления непосредственному руководителю;
- поместить подозрительное почтовое отправление в полиэтиленовый пакет, завязать его подручным материалом и до прибытия специалистов оставить в закрытом помещении, где оно было обнаружено. В случае вскрытия емкости (мешок, контейнер, пакет, конверт), в котором визуально определяются следы сыпучего вещества, изъятию подлежат все почтовые отправления, находящиеся в данной емкости, а сама емкость, а также предметы, бывшие в непосредственном соприкосновении с ней (ножницы, ручки);
- тщательно вымыть руки с моющим средством;
- работникам, соприкасавшимся с подозрительным почтовым отправлением, прием пищи, воды и курение до приезда и соответствующих указаний сотрудников специальных служб запрещается;

- при появлении любого недомогания или симптомов заболевания немедленно обратиться за медицинской помощью;
- по прибытии сотрудников специальных служб передать им упакованное подозрительное почтовое отправление для исследования под расписку и следовать их указаниям.