

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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

6 марта 2025 года № 43

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

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве, аппарат Совета депутатов внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в аппарате Совета депутатов внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Постановление подлежит размещению в сетевом издании «Московский муниципальный вестник».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве



В.Е. Дудочкин

Приложение
к Постановлению аппарата Совета
депутатов внутригородского
муниципального образования –
городского округа Троицк в городе
Москве
от 6 марта 2025 года № 43

ПОЛОЖЕНИЕ

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

Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

- *обращение гражданина* (далее - обращение) - направленные в государственный орган, 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 (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, 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 внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк 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 – городского округа Троицк в городе Москве, 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.

Глава 1. Общие положения

Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в аппарате Совета депутатов внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве» (далее – Положение) разработано в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в аппарате Совета депутатов внутригородского муниципального образования – городского округа Троицк в городе Москве (далее – аппарат Совета депутатов) и определяет порядок личного приема граждан.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Рассмотрение обращений граждан в аппарате Совета депутатов осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом внутригородского муниципального образования - городского округа Троицк в городе Москве и настоящим Положением.

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

В аппарате Совета депутатов рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении внутригородского муниципального образования - городского округа Троицк в городе Москве (далее - городской округ).

Порядок рассмотрения обращений и запросов, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется главой внутригородского муниципального образования - городского округа Троицк в городе Москве (далее - Глава городского округа).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой городского округа, руководителями и специалистами структурных подразделений (далее - исполнители) в пределах их компетенции.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

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.

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.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Глава 2. Права граждан при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в аппарате Совета депутатов гражданин вправе:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- обращаться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и 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.

Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки принимается в десятидневный срок со дня подачи обращения гражданина.

Письменное решение о предоставлении заявителю либо его представителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимает Глава городского округа.

При необходимости решение об ознакомлении заявителя с конкретно указанным им документом и снятии с него копий может принять непосредственный исполнитель, рассматривавший обращение, по согласованию со своим руководителем.

Работник аппарата Совета депутатов, ознакомивший заявителя либо его представителя с документами, составляет и справку о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

Глава 3. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

Статья 1. Информирование граждан

Сведения о местонахождении аппарата Совета депутатов, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (Приложение 1), требования к письменным обращениям и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- непосредственно в аппарате Совета депутатов;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.
- на информационном стенде в месте приёма письменных обращений.

Статья 2. Требования к письменному обращению граждан

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 или

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).

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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.

Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

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

- а) тексты документов написаны разборчиво;
- б) фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;
- в) в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;
- г) документы не исполнены карандашом;
- д) документы не имеют повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

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 оказания муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

Статья 3. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- стульями;
- столом для подготовки письменных обращений.

Места ожидания должны быть оборудованы информационными вывесками с указанием номера кабинета.

Рабочее место ответственного исполнителя должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и оргтехнике.

Статья 4. Порядок рассмотрения обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- приём и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- сроки рассмотрения письменного обращения;
- рассмотрение отдельных обращений;
- продление срока рассмотрения обращений;
- постановку обращений на контроль;
- оформление ответа на обращение;
- перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- основания и порядок прекращения переписки;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

Статья 5. Приём и первичная обработка письменных обращений

Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является обращение гражданина в аппарат Совета депутатов или поступление обращения с сопроводительным документом из федеральных органов или иных вышестоящих органов для рассмотрения по поручению.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу или иным способом.

Сотрудник аппарата Совета 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), при необходимости к тексту письма прилагает конверт;

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

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес аппарата Совета депутатов городского округа Троицк в городе Москве нет», с датой и личной подписью, которую 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 не обнаруживаются документы, упомянутых авторами 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.

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 отправлений (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 2).

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 по факсу, принимаются и учитываются должностным лицом, ответственным за прием документов в аппарате Совета депутатов.

Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт аппарата Совета депутатов (<http://троицк.рф>), принимаются и учитываются лицом, ответственным за прием документов в аппарате Совета депутатов.

Обращения с пометкой «лично», поступающие на имя:

- Главы городского округа вскрываются лицом, ответственным за прием документов в аппарате Совета депутатов;

- руководителей структурных подразделений аппарата Совета депутатов передаются адресатам невскрытыми.

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 системы электронного документооборота (далее - СЭД).

Статья 6. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

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

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

- в регистрационной карточке СЭД указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и 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 также резолюции собраний и митингов;

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

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

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

- передается письмо Главе городского округа.

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.

Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

Специалист, осуществляющий аннотацию обращений:

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

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- заполняет рубрикатор в СЭД, заполняет тематику в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан;

- 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;

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

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

Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений в информационной системе СЭД является передача их на рассмотрение Главе городского округа.

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 в течение 5 лет.

Статья 7. Направление обращения на рассмотрение

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

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 течение 7 дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина;

- обращения, поступившие не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую их организацию.

Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений с резолюциями-поручениями Главы городского округа на рассмотрение в структурные подразделения в соответствии с их компетенцией. Передача документов осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений в аппарате Совета депутатов.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- вправе пригласить заявителя для личной беседы,

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

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

- предлагает Главе городского округа проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение

в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Статья 8. Сроки рассмотрения письменного обращения

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

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.

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

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

Статья 9. Рассмотрение отдельных обращений

Обращения граждан, военнослужащих и членов их семей, должностных и иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в аппарате Совета депутатов, а не требующие дополнительного изучения и проверки - в течение 15 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны, а также граждан Российской Федерации, являющихся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, о нарушении их прав и свобод разрешаются в течение 15 дней со дня их регистрации в аппарате Совета депутатов, а не требующие дополнительного изучения и проверки - в течение 7 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Запрос депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

Обращения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с его деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения.

Ответ на депутатский запрос депутата Московской городской Думы должен быть дан в срок до 15 дней или иной срок, согласованный с автором (авторами) запроса.

Иные обращения депутата должны быть рассмотрены в 30-дневный срок с момента их регистрации в аппарате Совета депутатов.

Подготовка проекта ответа на обращение депутата Московской городской Думы осуществляется с учетом положений распоряжения Правительства Москвы от 26 декабря 2019 г. N 792-РП "Об особенностях рассмотрения обращений депутатов Московской городской Думы".

Ответы депутату, обратившемуся в пользу гражданина, и заявителю направляются одновременно только после доклада по существу Главе городского округа, давшему поручение (кроме уведомлений о продлении срока проверки). Направление ответа заявителю раньше, чем подписан ответ депутату, не допускается.

Должностные лица аппарата Совета депутатов обязаны по запросам Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации и Уполномоченного по правам человека в городе Москве бесплатно предоставить сведения, документы, материалы, иную информацию, необходимые для осуществления его полномочий, не позднее 15 дней со дня получения запроса, если в самом запросе не установлен иной срок.

Заключение Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, содержащее его рекомендации, рассматривается в 30-тидневный срок и о принятых мерах в письменной форме сообщается Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации.

Должностные лица аппарата Совета депутатов, получившие рекомендации и иные обращения Уполномоченного по правам человека в городе Москве, обязаны рассмотреть их в 14-дневный срок и уведомить об этом Уполномоченного по правам человека в городе Москве в письменной форме. В случае если рекомендации не выполнены, в ответе должно содержаться обоснование причин их невыполнения.

Ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней. Ответ подписывается должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, исполняющим его обязанности.

Решения Общественной палаты Российской Федерации и органов Общественной палаты Российской Федерации, принимаемые в форме заключений, предложений и обращений, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, а в исключительных случаях - с правом продления срока не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом Общественной палаты Российской Федерации.

Органы местного самоуправления и их должностные лица, которым направлены запросы Общественной палаты города Москвы, обязаны проинформировать инициатора запроса о результатах его рассмотрения в течение 30 календарных дней со дня его регистрации, а также предоставить необходимые ей для исполнения своих полномочий сведения, в том числе документы и материалы, за исключением сведений, которые составляют государственную и иную охраняемую федеральными законами тайну. В

исключительных случаях руководитель органа местного самоуправления вправе продлить срок рассмотрения указанного запроса не более чем на 30 календарных дней, уведомив об этом Общественную палату.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5-ти 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.

Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения.

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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в ведение городского округа, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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 по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Если в обращении содержатся сведения о противоправных действиях, обращение подлежит направлению на рассмотрение по компетенции.

Обращения, содержание которых свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в компетенцию Главы городского округа или аппарата Совета депутатов, может быть оставлено без рассмотрения. Об этом в течение 7 дней со дня регистрации автору обращения направляется мотивированное сообщение.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

При последующем поступлении обращения в аппарат Совета депутатов после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящим Положением.

Статья 10. Продление срока рассмотрения обращений

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

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

Служебная записка о продлении срока и обязательный промежуточный ответ заявителю должны быть предоставлены Главе городского округа за три дня до истечения срока рассмотрения обращения. Продление срока допустимо только один раз.

Статья 11. Постановка обращений граждан на контроль

На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер

в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава городского округа.

На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации. Срок рассмотрения таких обращений - 15 дней.

В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Мэра города Москвы, его заместителей, Председателя и депутатов Московской городской Думы, Председателя и депутатов Совета депутатов городского округа Троицк в городе Москве, Главы городского округа о рассмотрении обращений.

В случае если в ответе указывается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

Статья 12. Оформление ответа на обращение

Ответы на обращения подписывает Глава городского округа.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

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

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 приняты для их решения.

В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из

заявителей дан ответ.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

Ответ на обращение может быть возвращен исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

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

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

Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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 СЭД.

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).

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

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

Результатом рассмотрения обращений в аппарате Совета депутатов является:

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

Статья 13. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес (адрес электронной почты) для ответа или уведомления о переадресовании

обращения. 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 уполномоченный государственный орган в рамках его компетенции;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи. Заявителю в этом случае направляется уведомление о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения;

- содержание обращения свидетельствует о прямом вмешательстве авторов в компетенцию органов местного самоуправления городского округа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

Статья 14. Основания и порядок прекращения переписки

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, Глава городского округа 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 аппарат Совета депутатов. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного

заклучения исполнителя, утвержденного Главой городского округа. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные о нарушениях закона, прав и свобод гражданина, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящим Положением.

Статья 15. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися 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.

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

Справки по вопросам о ходе рассмотрения обращений предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

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.

Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе рассмотрения обращения принимаются ежедневно с 10.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 10.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

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 по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос направляет обратившегося с вопросом гражданина в

соответствующий орган или организацию, уполномоченную по рассмотрению вопроса.

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

Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

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

Статья 16. Личный прием граждан

Личный прием граждан в аппарате Совета депутатов проводится Главой городского округа по понедельникам с 11-00 до 13-00. Порядок личного приема Главы городского округа утверждается решением представительного органа городского округа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения к Главе городского округа 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.

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

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.

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

Статья 17. Подача коллективных обращений

Коллективные обращения граждан, в т. ч. принятые на собраниях конференциях, митингах, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением, регулирующим порядок рассмотрения письменных обращений.

Статья 18. Ответственность при рассмотрении обращений

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.

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.

Персональная ответственность закрепляется в должностных инструкциях.

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

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

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

Статья 19. Обжалование решения, принятого по обращению

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

Приложение 1
к Положению «О порядке рассмотрения
обращения граждан и организации
личного приема граждан в аппарате
Совета депутатов внутригородского
муниципального образования –
городского округа Троицк в городе
Москве»

**Сведения о местонахождении, почтовом адресе аппарата Совета
депутатов городского округа Троицк в городе Москве и справочных
телефонах**

Аппарат Совета депутатов городского округа Троицк в городе Москве
– юридический адрес: 108840, г. Москва, г. Троицк, ул. Спортивная, дом 13.

Справочный телефон – приемная аппарата Совета депутатов
городского округа Троицк в городе Москве – 8(495)-851-07-77

Адрес сайта городского округа Троицк в городе Москве:
<http://троицк.рф>

Приложение 2
к Положению «О порядке рассмотрения
обращения граждан и организации
личного приема граждан в аппарате
Совета депутатов внутригородского
муниципального образования –
городского округа Троицк в городке
Москве»

ИНСТРУКЦИЯ

**о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции,
поступившей в аппарат Совета депутатов внутригородского
муниципального образования – городского округа Троицк
в городе Москве**

1. Основные признаки почтовых отправлений, опасных для жизни и здоровья людей:

1.1. Химические, взрывоопасные, сильнодействующие, едкие и ядовитые вещества, а также биологические агенты могут пересылаться в почтовых отправлениях:

- в виде сыпучих сухих веществ;
- в виде различных предметов-носителей;
- посредством пропитки бумажных вложений с разной структурой бумаги, почтовых марок и служебных наклеек;
- в виде металлических предметов, проводов, а также вложений по форме и размерам, напоминающим спичку, небольшой цилиндр или диск, которые могут являться элементами взрывного устройства.

1.2. 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 отправления жировых наслоений (пятен) или проколов;
- использование самодельных упаковок для почтовых отправлений, позволяющих злоумышленнику компактно разместить и надежно спрятать элементы взрывного устройства;
- наличие каких-либо звуков внутри почтового отправления (тиканье, свист, шипение, жужжание);

- почтовая марка, оттиск календарного штемпеля на конверте не соответствуют названию государства в обратном адресе;

- надписи на почтовых отправлениях, если они носят угрожающий характер или выполнены печатными буквами от руки, на наклейках или из вырезанных букв.

2. Порядок действий при обнаружении подозрительного почтового отправления:

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

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

- конверт не вскрывать;
- выключить принудительную вентиляцию помещения, где было обнаружено подозрительное почтовое отправление, закрыть окна, фрамуги, двери;

- прекратить доступ в помещение других сотрудников;
- не покидая помещения, немедленно доложить об обнаружении подозрительного почтового отправления непосредственному начальнику отдела;

- изъять подозрительное почтовое отправление, поместить 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, пересылавшиеся в данной емкости, сама емкость, а также предметы, бывшие в непосредственном соприкосновении с ней (ножницы, ручки);

- тщательно вымыть руки (моющим средством);
- работникам, соприкасавшимся с подозрительным почтовым отправлением, прием пищи, воды и курение до приезда и соответствующих указаний специалистов МЧС России запрещается;

- при появлении любого недомогания или симптомов заболевания немедленно обратиться за медицинской помощью;

- по прибытии специалистов МЧС России передать упакованное подозрительное почтовое отправление для исследования под расписку, в которой указываются дата, время, должность и фамилия лица, принявшего подозрительное почтовое отправление.

2.3. Руководителю отдела после получения информации от работника необходимо:

- принять меры к ограничению доступа сотрудников в помещение, где обнаружен (вскрыт) подозрительный конверт;

- составить пофамильный список лиц, контактировавших с письмом, обеспечить их нахождение на рабочем месте, ограничив их контакт с другими сотрудниками;

- после прибытия специалистов МЧС России обеспечить неукоснительное выполнение всех предложенных ими противоэпидемиологических и профилактических мероприятий.