

**ВОЛОГОДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ГЛАВЫ ГОРОДА ЧЕРЕПОВЦА**

24.01.2018 № 1-па

Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан главой города и Череповецкой городской Думой

В целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращение в органы местного самоуправления, определения порядка работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан главой города и Череповецкой городской Думой в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом Череповецкой городской Думы, утвержденным постановлением Череповецкой городской Думы от 29.11.2005 № 139,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан главой города и Череповецкой городской Думой.

2. Признать утратившими силу:

постановление председателя Череповецкой городской Думы от 24.02.2011 № 4 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан в Череповецкой городской Думе»;

постановление председателя Череповецкой городской Думы от 27.03.2012 № 8 «О внесении изменений в Положение о порядке работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан в Череповецкой городской Думе»;

пункт 27 постановления председателя Череповецкой городской Думы от 09.01.2013 № 1 «О внесении изменений и признании утратившими силу постановлений председателя Череповецкой городской Думы»;

постановление председателя Череповецкой городской Думы от 21.08.2013 № 16 «О внесении изменений в Положение о порядке работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан в Череповецкой городской Думе»;

пункт 2 постановления председателя Череповецкой городской Думы от 22.10.2013 № 20 «О внесении изменений в постановления председателя Череповецкой городской Думы»;

постановление председателя Череповецкой городской Думы от 25.12.2014 № 21 «О внесении изменения в Положение о порядке работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан в Череповецкой городской Думе»;

пункт 2 постановления председателя Череповецкой городской Думы от 05.04.2017 № 7 «О внесении изменений в постановления председателя Череповецкой городской Думы».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Череповецкой городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава города Череповца М.П. Гусева

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

главы города Череповца

от 24.01.2018 № 1-па

(в редакции постановлений главы города Череповца от 03.12.2018 № 29-па, 29.12.2018 № 33-па)

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы с обращениями граждан и организации

личного приема граждан главой города и Череповецкой городской Думой

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами Российской Федерации закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, и устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступающими в адрес главы города Череповца, исполняющего полномочия председателя Череповецкой городской Думы (далее – глава города), и Череповецкой городской Думы, в том числе заместителя председателя Череповецкой городской Думы и депутатов Череповецкой городской Думы (далее – городская Дума), и порядок организации личного приема граждан, осуществляемого главой города, заместителем председателя городской Думы, депутатами городской Думы.

Установленный настоящим Положением порядок работы с обращениями граждан, объединений граждан, юридических лиц (далее – обращения) и организации личного приема граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, юридических лиц, обращений, полученных в письменной или устной форме на личном приеме, а также поступивших главе города или в Череповецкую городскую Думу посредством почтовой связи, информационных систем общего пользования, в том числе электронной почты, факсимильной, телефонной связи, направленных средствами массовой информации, а также со встреч с населением города.

1.2. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, и коллективными.

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

1.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к главе города и в Череповецкую городскую Думу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в целях рассмотрения обращений.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся [частной жизни](consultantplus://offline/ref=D47576BC89D99E0886F91E43DFAB418F151C116CB520762A554E00300C1CA2AECA9BAE2E6F52615DhBUEK) гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Пункт признан утратившим силу постановлением главы города Череповца от 03.12.2018 № 29-па.

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](consultantplus://offline/ref=E230516298CDFF210E578B218B35F7AAD6DFE8A2BF72C92F9AAC045B6FJ) Российской Федерации;

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E230516298CDFF210E578B218B35F7AAD6DFECA2B32C9E2DCBF90ABA975D66J) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E230516298CDFF210E578B218B35F7AAD6DFEBA3B2279E2DCBF90ABA97D6D6B9BE8644545065J) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E230516298CDFF210E578B218B35F7AAD6D5EEA3B0209E2DCBF90ABA975D66J) от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E230516298CDFF210E578B218B35F7AAD6DFECA3B1269E2DCBF90ABA975D66J) от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

[постановлением](consultantplus://offline/ref=E230516298CDFF210E57952C9D59A9AED1DCB1AAB520907D92A80CEDC886D0ECFEC64206467CB472D1B276E05468J) Череповецкой городской Думы от 08.08.2005 № 84 «Об Уставе города Череповца»;

постановлением Череповецкой городской Думы от 29.11.2005 № 139 «О Регламенте Череповецкой городской Думы»;

Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан (действующим).

1.8. Организацию работы с обращениями осуществляет специалист управления по организации деятельности городской Думы, ответственный за работу с обращениями граждан (далее – специалист по работе с обращениями).

1.9. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Регистрация обращений

2.1. Обращения, поступившие главе города, в городскую Думу, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.2. При регистрации письменного обращения в нижнем правом углу обращения ставится штамп с указанием даты регистрации и входящего номера, состоящего из заглавной буквы фамилии заявителя, порядкового номера по регистрации и индекса согласно номенклатуре дел. Например, А-10/01-15 от 20.01.2011, где А – заглавная буква фамилии заявителя, 10 – порядковый номер, 01-15 – индекс по номенклатуре.

По просьбе заявителя на втором экземпляре обращения делается отметка о регистрации обращения.

Все поступающие обращения граждан должны быть занесены в электронную базу данных обращений граждан согласно установленному порядку.

2.3. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Губернатора области, Правительства области, депутатов всех уровней и средств массовой информации, передаются на рассмотрение главе города и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2.4. Обращения, переданные главе города, заместителю председателя городской Думы, депутатам городской Думы при проведении массовых мероприятий, во время выездных приемов, встреч, визитов и т.п., подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

В случаях если в обращениях, переданных на встречах, поступивших с прямых эфиров, не указаны фамилия гражданина и почтовый или электронный адрес, муниципальные служащие городской Думы (далее – исполнители) готовят информацию по существу вопроса на имя главы города, заместителя председателя городской Думы либо депутатов городской Думы.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы города и городской Думы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным письменным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

2.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.7. Глава города и городская Дума при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.8. 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 Губернатору Вологодской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

(в ред. постановления главы города Череповца от 29.12.2018 № 33-па)

2.9. Обращения, поступившие на официальный адрес электронной почты главы города и городской Думы, с указанием реквизитов, а именно: фамилии, имени, отчества (последнего – при наличии) заявителя, адреса электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, регистрируются в соответствии с настоящим Положением, при этом обращения, поступившие на официальный адрес электронной почты главы города и городской Думы, выводятся на бумажный носитель.

2.10. При регистрации обращения указывается информация о повторных и многократных обращениях гражданина (коллектива).

Повторным считается обращение, если в течение календарного года оно поступило дважды и касалось одного и того же вопроса.

Многократным считается обращение, если оно зарегистрировано в течение календарного года более двух разпо одному и тому же вопросу.

3. Организация работы с обращениями

3.1. Учет, регистрация, контроль за ходом рассмотрения обращений, поступивших главе города и в городскую Думу, осуществляется специалистом по работе с обращениями с использованием программных средств.

3.2. Зарегистрированные обращения граждан, поступившие главе города и в городскую Думу, передаются для рассмотрения и вынесения резолюции лицам, которым они адресованы.

Копии обращений граждан, содержащие в себе факты коррупционных правонарушений, в том числе жалобы на действие (бездействие) работников городской Думы, в обязательном порядке направляются председателю комиссии по рассмотрению обращений по фактам коррупционных проявлений.

3.3. Резолюции пишутся в произвольной форме, с четкими и конкретными поручениями по существу вопросов, поставленных в обращении, и с указанием подготовить ответ или проект ответа заявителю.

Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

3.4. Обращения граждан с резолюциями и поручениями главы города, заместителя председателя городской Думы либо депутатов городской Думы, которым оно адресовано, возвращаются специалисту по работе с обращениями для внесения резолюций в электронную базу данных и дальнейшего направления обращений граждан исполнителям.

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» специалист по работе с обращениями ежемесячно представляет в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

3.5. Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не определен, то ответственным по рассмотрению обращения является исполнитель, указанный в резолюции первым. На обращение должен быть направлен один ответ, подготовленный ответственным исполнителем.

3.6. Остальные исполнители обязаны предоставить ответственному исполнителю информацию, документы, другие материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в письменном виде в течение пятнадцати дней с момента регистрации.

3.7. Не разрешается передача обращений из одного структурного подразделения в другое, а также передача проектов ответов на подпись главе города, заместителю председателя городской Думы или депутатам городской Думы, минуя специалиста по работе с обращениями.

3.8. После рассмотрения обращения в регистрационно-контрольной карточке утвержденной формы (приложение 1) делается отметка о результатах рассмотрения обращения и снятии его с контроля, указывается дата, личная подпись, фамилия лица, которому адресовано обращение.

3.9. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел городской Думы.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все материалы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу.

Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

4. Требования к содержанию и оформлению ответов на обращения

4.1. Ответы на обращения граждан должны содержать конкретную и четкую информацию по всем поставленным в обращении вопросам.

Если сроки рассмотрения обращения продлены и заявителю дан промежуточный ответ, то в нем и регистрационно-контрольной карточке должны быть указаны причины продления и окончательная дата ответа.

В ответах, содержащих ссылки на нормативные правовые акты, должны указываться реквизиты этих актов (дата, номер, название).

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не указано конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.2. Подготовка проектов ответов на обращения граждан за подписью главы города, заместителя председателя городской Думы или депутатов городской Думы осуществляется в двух экземплярах. На втором экземпляре проекта ответа в левом нижнем углу указываются фамилия, инициалы исполнителей и номера служебных телефонов.

4.3. Ответы на обращения подписываются тем лицом, в адрес которого было направлено обращение гражданина.

4.4. Ответы на обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, Главного Федерального инспектора в Вологодской области, Губернатора области, прокуроров области и города, направляются только за подписью главы города или лица, исполняющего его обязанности.

4.5. Уведомление гражданину о переадресации его обращения для рассмотрения по принадлежности должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, подписывается лицом, которому адресовано обращение (приложение 2).

4.6. Ответственность за содержание ответа несут подписавшие его лица.

4.7. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках городской Думы, главы города, заместителя председателя городской Думы, депутатов городской Думы и должны соответствовать утвержденным формам (приложение 3).

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Сроки рассмотрения обращений граждан могут быть установлены в тексте резолюции лица, которому адресовано обращение, но не должны превышать тридцати календарных дней.

5.3. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях с даты их регистрации в городской Думе в соответствии с резолюцией лица, которому адресовано обращение.

5.4. Обращения граждан, требующие немедленного реагирования и принятия решения, регистрируются с пометкой «срочно» и рассматриваются безотлагательно.

5.5. В случае если последний день рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный день, срок исполнения переносится на рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

5.6. Допускается продление срока рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, с обязательным письменным уведомлением гражданина.

Продление срока рассмотрения обращения должно быть оформлено не менее чем за три дня до его истечения.

6. Порядок работы с обращениями

6.1. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

6.1.1. 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.

6.1.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](consultantplus://offline/ref=7A587B00101B344E46FDA55D951BE8EEE52371E6147CDB718A38EDE1DB178A052F41D9BFB682516967AFO) обжалования данного судебного решения.

6.1.3. Глава города, заместитель председателя городской Думы или депутат городской Думы 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.

6.1.4. 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.

6.1.5. 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.

6.1.6. 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 города, заместитель председателя городской Думы, депутат городской Думы 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.1.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=7A587B00101B344E46FDA55D951BE8EEEE2078EE137E867B8261E1E36DACO), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.1.8. 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 города и в городскую Думу.

6.2. Ответственный исполнитель в установленные сроки рассматривает обращение, информирует о результатах главу города, заместителя председателя городской Думы, депутатов городской Думы, готовит проект ответа заявителю.

Если в письмах органов государственной власти и должностных лиц содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, ответственный исполнитель готовит ответ заявителю и информацию в тот орган или должностному лицу, от которого поступило обращение.

6.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если:

вопрос решен;

направлен обоснованный и аргументированный ответ с разъяснениями по всем поставленным в обращении вопросам.

Обращения, на которые даны промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля обращений принимает лицо, которому адресовано обращение.

6.4. Обезличивание персональных данных граждан осуществляется в соответствии с [Требованиями и методами](consultantplus://offline/ref=96D5A67E7781A567FE7510BC6A36B0A53DF572C81D5E7703B5BE0EB5C703C50B7706438F30088A4421u5G) по обезличиванию персональных данных, обрабатываемых в информационных системах персональных данных, в том числе созданных и функционирующих в рамках реализации федеральных целевых программ, утвержденными Приказом Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 5 сентября 2013 года № 996.

7. Личный прием граждан и организация работы

с устными обращениями

7.1. Личный прием граждан (далее – прием) проводят глава города, заместитель председателя городской Думы, депутаты городской Думы.

График личного приема граждан составляется на каждый месяц специалистом по работе с обращениями, по согласованию с главой города, заместителем председателя городской Думы, депутатами городской Думы на каждый месяц, публикуется в средствах массовой информации (газета «Речь»), а также размещается на официальном сайте городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.2. Запись граждан на прием к главе города, заместителю председателя городской Думы, депутатам городской Думы осуществляет специалист по работе с обращениями в соответствии с законодательством и настоящим Положением ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Документационное оформление личного приема обеспечивает специалист по работе с обращениями либо помощник депутата городской Думы:

регистрирует и оформляет регистрационно-контрольную карточку;

направляет обращение на рассмотрение согласно резолюции лица, которому адресовано обращение;

контролирует исполнение;

формирует дела и осуществляет их хранение.

7.2.1. В целях обеспечения безопасности проведения личных приемов, защиты прав граждан, предупреждения и пресечения коррупционных проявлений при приеме граждан могут использоваться технические средства аудио- и (или) видеофиксации, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

Информационные таблички об использовании на приеме технических средств аудио- и (или) видеофиксации размещаются в помещении, в котором проводится прием.

(пункт введен постановлением главы города Череповца от 03.12.2018 № 29-па)

7.3. В ходе приема граждане могут обратиться к ведущему прием лицу в устной или письменной форме.

7.4. На каждое обращение, поступившее на личном приеме, оформляется регистрационно-контрольная карточка, в которую заносятся фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, содержание обращения гражданина, резолюция ведущего прием лица с поручением исполнителям, ответственным за рассмотрение вопроса.

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 регистрационно-контрольной карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы города, городской Думы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

При повторных обращениях делается подбор материалов по предыдущим обращениям заявителя.

7.6. Подготовленные исполнителем проекты ответов на обращения граждан направляются лицу, осуществлявшему прием.

7.7. Глава города, заместитель председателя городской Думы, депутаты городской Думы не вправе поручить вести прием граждан другим лицам. В случаях, когда лицо не может провести прием в установленный графиком день, помощник депутата либо специалист по работе с обращениями вправе принять письменные заявления граждан.

8. Хранение документов по обращениям

8.1. Хранение обращений граждан, поступивших главе города, заместителю председателя городской Думы, депутатам городской Думы осуществляет управление по организации деятельности городской Думы. Хранение дел исполнителями запрещается.

Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста по работе с обращениями.

8.2. Документы по обращениям граждан, поступившим главе города, заместителю председателя городской Думы, депутатам городской Думы, включаются в состав номенклатуры дел городской Думы.

Сроки хранения документов по обращениям установлены номенклатурой дел городской Думы.

8.3. По истечении сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

9. Анализ и обобщение практики рассмотрения обращений

9.1. Состояние работы по рассмотрению обращений граждан систематически обобщается, анализируется и доводится до сведения главы города, заместителя председателя городской Думы, депутатов городской Думы.

9.2. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями, который готовит:

сводную информацию о рассмотрении обращений за месяц, полугодие, год и иные сроки;

анализ обращений граждан за месяц, полугодие и год.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения

обращений и ответственность за его нарушение

10.1. Начальник управления по организации деятельности городской Думы осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, [анализируют](consultantplus://offline/ref=95AF4EC93C6F9FE909D061B269D74A858FE6330B30EA55E1A3BE8C3453a159K) содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, установленного настоящим Положением, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Положению о порядке

работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан главой города и Череповецкой городской Думой

*Подлежит возврату в каб. № 215 городской Думы*

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

Ф.И.О. заявителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предыдущие обращения от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата поступления, индекс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса:

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

Ответственный исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция:

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

Автор резолюции: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ход исполнения:

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

Решение вопроса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

С контроля снято: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(дата, подпись)

Приложение 2

к Положению о порядке

работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан главой города и Череповецкой городской Думой

Образцы уведомлений

Начальнику Западного узла

электросвязи Вологодского филиала

ОАО «Северо-Западный Телеком» Н.В. Никандровой

ул. Коммунистов, 29

г. Череповец, 162602

Уважаемая Нина Владимировна!

В Череповецкую городскую Думу 2 августа 2010 года поступило обращение И.И. Иванова, проживающего по адресу (указать адрес), по вопросу (с просьбой, с жалобой и т.д.).

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляю Вам для рассмотрения по принадлежности обращение И.И. Иванова. О результатах рассмотрения прошу проинформировать заявителя.

С уважением,

глава города Череповца

(заместитель председателя Череповецкой городской Думы,

депутат Череповецкой городской Думы)

И.И. Иванову

ул. Краснодонцев, 100-100

г. Череповец, 162600

Уважаемый Иван Иванович!

Сообщаю, что Ваше обращение по вопросу (формулировка вопроса), поступившее в Череповецкую городскую Думу (дата регистрации), в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено для рассмотрения по принадлежности начальнику Западного узла электросвязи Вологодского филиала ОАО «Северо-Западный Телеком» Н.В. Никандровой (г. Череповец, ул. Коммунистов, д. 29).

С уважением,

глава города Череповца

(заместитель председателя Череповецкой городской Думы,

депутат Череповецкой городской Думы)

Приложение 3

к Положению о порядке

работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан главой города и Череповецкой городской Думой

Формы ответов заявителям

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение в Администрацию Президента Российской Федерации по вопросу (формулировка вопроса) по поручению Губернатора Вологодской области (первого заместителя Губернатора, заместителя Губернатора) рассмотрено в Череповецкой городской Думе.

По существу вопроса сообщаю следующее (сообщаю, что) ...

С уважением,

глава города Череповца

(заместитель председателя Череповецкой городской Думы,

депутат Череповецкой городской Думы)

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение к Губернатору Вологодской области по вопросу (формулировка вопроса) по его поручению рассмотрено в Череповецкой городской Думе. По существу обозначенной Вами проблемы (вопроса) сообщаю, что...

С уважением,

глава города Череповца

(заместитель председателя Череповецкой городской Думы,

депутат Череповецкой городской Думы)

Уважаемый Иван Иванович!

Ваши предложения по ... мною внимательно изучены.

По вопросу (формулировка вопроса) сообщаю, что ...

Я благодарю Вас за предложения и неравнодушное отношение к вопросам жизнедеятельности города.

С уважением,

глава города Череповца

(заместитель председателя Череповецкой городской Думы,

депутат Череповецкой городской Думы)