

СОВЕТ ДЕПУТАТОВ

ГОРОДСКОГО ОКРУГА КАШИРА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 30.12.2021 № 52-р

Об утверждении Регламента рассмотрения

обращений граждан в Совете депутатов

городского округа Кашира

В соответствии с Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ, Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018), Законом Московской области "О рассмотрении обращений граждан" от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ (ред. от 06.06.2018), Уставом городского округа Кашира Московской области,

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Совете депутатов городского округа Кашира (прилагается).

2. Признать утратившим силу распоряжение Совета депутатов Каширского муниципального района от 30.12.2020 № 41-р «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Совете депутатов городского округа Кашира»

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Председатель Совета депутатов

городского округа Кашира С.Ю.Буров

Приложение

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Совета депутатов городского округа Кашира

от 30.12.2021. №52-р

**РЕГЛАМЕНТ**

рассмотрения обращений граждан в Совете депутатов

городского округа Кашира

**Общие положения**

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Совете депутатов городского округа Кашира Московской области (далее – Регламент, Совет депутатов) разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Совете депутатов и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД), правил ведения делопроизводства по обращениям граждан в Совете депутатов.

2. Рассмотрение обращений граждан в Совете 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»;

- Федеральным законом от 09.02.2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

- Уставом городского округа Кашира Московской области.

Для целей настоящего Регламента используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Совет депутатов или должностному лицу Совета депутатов в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Совет депутатов;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления городского округа Кашира, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

5) должностное лицо – председатель Совета депутатов (заместитель председателя Совета депутатов), лицо постоянно осуществляющее функции представителя органа местного самоуправления, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Совете депутатов;

6) коллективное обращение - обращение двух и 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.

3. Рассмотрение обращений осуществляется председателем Совета депутатов городского округа Кашира (далее – председатель Совета депутатов), заместителем председателя Совета депутатов городского округа Кашира (далее – заместитель председателя Совета депутатов).

4. В Совете депутатов рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении Совета депутатов в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Московской области Уставом городского округа Кашира Московской области и муниципальными нормативными правовыми актами Совета депутатов.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

**Информирование о рассмотрении обращений**

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в Совете депутатов;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

7. Сведения о местонахождении Совета депутатов, контактные телефоны, телефоны для справок, (приложение № 1 к Регламенту), а также требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте Администрации, в разделе Совет депутатов городского округа Кашира (www.kashira.org);

- на информационном стенде в здании Администрации.

8. При ответах на телефонные звонки работники отдела по обеспечению деятельности депутатов Совета депутатов городского округа Кашира (далее –работник отдела Совета депутатов) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по порядку рассмотрения обращений граждан. Если работник отдела Совета депутатов, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**Срок рассмотрения обращений**

9. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение №2 к регламенту) в отделе по обеспечению деятельности депутатов Совета депутатов городского округа Кашира (далее – отдел Совета депутатов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

10. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой центральный исполнительный орган государственной власти Московской области, государственный орган Московской области (далее - государственные органы), федеральный орган государственной власти (далее - федеральный орган), орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Московской области (далее - орган местного самоуправления) и их должностным лицам по решению руководителя подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на срок не более чем 30 дней.

11. Если председатель Совета депутатов (заместитель председателя Совета депутатов), принял решение о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, а в случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать этот федеральный орган о продлении срока рассмотрения обращения.

12. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

13. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода на русский язык, но не более чем на 30 дней.

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

15. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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.

16. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в соответствии с частью 3.1 статьи 8, частью 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

17. Председатель Совета депутатов (заместитель председателя Совета депутатов) вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

**Требования к письменному обращению**

18. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица к кому обращение, 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 в подтверждении своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы, либо их копии.

19. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

20. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы в электронной форме.

**Требования к помещениям и местам, предназначенным**

**для рассмотрения обращений**

21. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

22. Рабочие места работников оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

23. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

24. Места ожидания личного приема должны:

- соответствовать комфортным условиям;

- быть оборудованы стульями, столами;

- быть обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;

25. На входе в здание Администрации размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Совета депутатов.

**Личный прием граждан в Совете депутатов**

26. Отдел Совета депутатов организует личный прием граждан председателем Совета депутатов, заместителем председателя Совета депутатов.

27. Депутаты Совета депутатов городского округа Кашира вправе самостоятельно организовывать прием граждан.

28. Председатель Совета депутатов, заместитель председателя Совета депутатов, депутаты Совета депутатов городского округа Кашира ведут прием граждан в соответствии с графиком личного приема.

График личного приема граждан размещен на сайте Администрации городского округа Кашира в разделе Совета депутатов.

29. Предварительная запись на прием производится сотрудниками отдела Совета депутатов. Запись на прием производится ежедневно с 8.30 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предпраздничные дни с 8.30 до 16.00.

30. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

**Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема**

31. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Сотрудник отдела Совета депутатов приглашает прибывшего гражданина на личный прием, регистрирует содержание его устного обращения в Журнале учета приема граждан (приложение №3 к Регламенту).

32. Сотрудник отдела Совета депутатов консультирует гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения, результат личного приема.

33. На граждан, записанных на личный прием оформляется карточка личного приема на бумажном носителе (приложение № 4 к Регламенту).

34. Во время личного приема сотрудник отдела Совета депутатов вправе рекомендовать гражданину направиться на беседу в другой государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит разрешение его вопроса.

35. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

36. По окончании личного приема председатель Совета депутатов, заместитель председателя Совета депутатов доводят до сведения гражданина свое решение или информирует о том, где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено, по существу.

37. После завершения личного приема, согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, сотрудник отдела Совета депутатов оформляет карточку личного приема.

38. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.

39. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета депутатов, гражданину дается разъяснение о том, в компетенции какого государственного органа, федерального органа или/и органа местного самоуправления находится решение поставленных в обращении вопросов.

40. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

41. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;

- инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

42. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**Рассмотрение письменных обращений.**

**Прием и первичная обработка письменных обращений**

43. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступившее в Совет депутатов письменное обращение или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из других государственных органов, федеральных органов, органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

44. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по специально организованным «телефонам доверия», «горячим линиям», иным способом.

45. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в отдел Совета депутатов.

46. Работник отдела Совета депутатов, ответственный за прием документов:

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

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

- прикладывает 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 Совета депутатов городского округа Кашира 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 обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе Совета депутатов, второй приобщается к поступившему обращению.

47. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю (начальнику отдела Совета депутатов) и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступившей в Совет депутатов (приложение № 5 к Регламенту).

48. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками отдела Совета депутатов*.* Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа или адреса электронной почты, по которому ему должен быть отправлен ответ.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение № 6 к Регламенту) с указанием ФИО гражданина, даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

49. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале работниками отдела Совета депутатов.

50. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальную почту Совета депутатов (kash\_sovdep@mosreg.ru) по сети Интернет или по МЭСЭД принимаются отделом Совета депутатов для последующей регистрации.

51. Обращения, поступившие на имя председателя Совета депутатов, с пометкой «лично», вскрываются начальником отдела Совета депутатов.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел Совета депутатов, не позднее трех дней со дня получения.

**Рассмотрение отдельных обращений**

52. 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 (п.1 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

53. 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.

54. 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, должностное 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.

55. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом как письменные обращения;

56. Гражданам, обратившимся с просьбой о личном приеме, направляются ответы с информацией о порядке работы Совета депутатов;

57. 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.

58. 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.

59. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение. (п. 3.1. ст.8 Федерального закона [от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=102106413&backlink=1&&nd=102362473) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

**Постановка исполнения обращений на контроль**

60. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Совета депутатов, а также получения информации для подготовки, аналитических справок по поступающим в Совет депутатов обращениям.

61. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

62. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней.

**Оформление ответа на обращения**

63. Ответы на обращения граждан подписывают Председатель Совета депутатов (заместитель председателя Совета депутатов.

64. 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.

65. В ответе в Правительство Московской области, Администрацию Президента Российской Федерации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно дан ответ.

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

67. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на Интернет-портале Правительства Московской области, официальном сайте Администрации Губернатора Московской области, официальном сайте государственного органа или официальном сайте Администрации в сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

68. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращений принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

69. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

70. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

71. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Такое обращение ставится отделом Совета депутатов на дополнительный контроль до завершения исполнения поручения по обращению.

72. Отправка ответов без регистрации не допускается.

73. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Совета депутатов городского округа Кашира.

**Предоставление справочной информации**

**о ходе рассмотрения обращения**

74. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право 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 федеральным законом тайну. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

75. Справочную работу по обращениям граждан ведет отдел Совета депутатов. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефонной связи и иным способом, предусмотренным Регламентом.

76. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение уполномоченный орган по принадлежности;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

77. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 8.30 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный дни - с 8.30 до 16.00.

78. При получении запроса по телефону работник отдела 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 предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

79. Во время разговора работник отдела Совета депутатов, отвечающий на телефонный звонок, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

**Ответственность работников при рассмотрении обращений**

81. Сотрудники Совета депутатов несут ответственность за нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

82. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их 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 вопросов.

83. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению председателя Совета депутатов (заместителя председателя Совета депутатов). При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Председатель Совета депутатов.

**Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений**

**граждан и решений, принятых по обращениям**

84. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения обращения в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Регламенту

**СВЕДЕНИЯ**

о местонахождении, почтовом адресе Совета депутатов городского округа Кашира и справочных телефонах, иные сведения.

Совет депутатов городского округа Кашира располагается по адресу: г. Кашира, ул. Ленина, д. 2.

Почтовый адрес: 142900, Московская обл., г. Кашира, ул. Ленина, д.2.

Запись граждан на личный прием: 849669-2-82-73

Справки по письмам граждан: 849669-2-82-73

Адрес электронной почты: kash\_sovdep@mosreg.ru

Раздел Совета депутатов городского округа Кашира на официальном сайте Администрации городского округа Кашира: www.kashira.org

Приложение № 4

к Регламенту

**Форма карточки личного приема гражданина**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА**

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения обращения гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Удовлетворен(а) устным ответом, на письменном ответе не настаиваю*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Приложение № 2

к Регламенту

**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **№** | **Фамилия, имя, отчество заявителя, домашний адрес, телефон** | **Краткое содержание обращения** | **Кому поручено рассмотрение обращения**  **(Срок исполнения)** | **Принятое по обращению решение и дата его принятия** | **Дата и № ответа на обращение, либо его переадресация** | **№ дела,**  **где подшит документ** |
|
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **8** | **9** | **13** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №3

к Регламенту

**Журнал учета приема граждан**

**председателем Совета депутатов,** **заместителем председателя Совета депутатов и депутатами**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Дата обращения** | **Ф.И.О.**  **гражданина и адрес заявителя** | **Домашний адрес, номер телефона и другие сведения о гражданине** | **Краткое содержание** | **Дата приема** | **Результаты рассмотрения обращения** | **Ф.И.О.**  **и подпись лица, проводившего прием** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 5  к Регламенту |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**О МЕРАХ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПРИЕМКЕ И РЕГИСТРАЦИИ**

**КОРРЕСПОНДЕНЦИИ, ПОСТУПИВШЕЙ В СОВЕТ ДЕПУТАТОВ**

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА КАШИРА**

Работникам отдела по обеспечению деятельности депутатов городского округа Кашира (далее – отдел Совета депутатов) при обработке почтовой корреспонденции необходимо надеть средства индивидуальной защиты (респиратор, резиновые перчатки, рабочий халат), проверить наличие дезинфицирующих средств.

Обратить внимание на некоторые характерные признаки писем (бандеролей), которые должны удвоить подозрительность:

- письмо адресовано кому-либо, кто уже не работает в Совете депутатов городского округа Кашира или имеет еще какие-то неточности в адресе;

- не имеет обратного адреса или имеет неправильный обратный адрес;

- необычно по весу, размеру, форме, толщине, запаху, цвету;

- содержит (по внешнему виду или на ощупь) иные включения, помимо бумаги;

- в конверте прощупываются или торчат проводки.

При получении подозрительного конверта - конверт не вскрывать!

Если вами выявлены подозрительное письмо, посылка или бандероль с признаками пересылки в них:

1) взрывных устройств (неоправданно большая масса отправления, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, особенности оформления - отсутствие адреса отправителя, полупечатный шрифт, пометка «Лично»):

- не вскрывайте, не сгибайте, не бросайте почтовое отправление;

- не подвергайте его механическому воздействию и не держите рядом с нагревательными приборами;

- не храните в ограниченном и сыром пространстве;

- эвакуируйте работающий персонал, изолируйте служебное помещение;

- сообщите о подозрительном почтовом отправлении непосредственному председателю Совета депутатов городского округа Кашира;

- вызовите специалистов правоохранительных органов;

- проинформируйте начальника отдела гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и территориальной безопасности администрации городского округа Кашира;

2) биологических или химических веществ (наличие порошка, масляных пятен, необычный запах и цвет, тщательная заделка оболочки почтового отправления, особенности оформления - отсутствие адреса отправителя, полупечатный шрифт, пометка «Лично»):

- не бросайте, не встряхивайте и не прощупывайте их;

- не пытайтесь определить по запаху;

- поместите подозрительное и рядом лежащие почтовые отправления в герметичный пластиковый пакет, а затем во вторичную тару (ведро с крышкой, сейф, специальный контейнер и т.п.);

- тщательно обработайте перчатки и предметы, с которыми соприкасалось данное отправление, тампоном, смоченным в растворе дезинфицирующего средства;

- отключите вентиляцию, закройте окна и двери;

- вызовите специалистов территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Московской области;

- оставайтесь на месте и ждите дальнейших указаний.

Приложение № 6

к Регламенту

**РАСПИСКА**

|  |  |
| --- | --- |
| **Совет депутатов городского округа Кашира** | |
| ФИО | № телефона |
| Дата | Количество листов |
|  |  |

Отдел по обеспечению деятельности депутатов

Совета депутатов городского округа Кашира

8 49669 2-82-73