

РЕШЕНИЕ

от «___» _____ 2019 г. № ____
(Республика Коми, г. Вуктыл)

**Об утверждении Положения об организации
работы по обращениям граждан в Совете
городского округа «Вуктыл»**

Руководствуясь Федеральными законами от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования городского округа «Вуктыл», Регламентом работы Совета городского округа «Вуктыл», утвержденным решением Совета городского округа «Вуктыл» от 19.04.2016 № 1,

Совет городского округа «Вуктыл» решил:

1. Утвердить Положение об организации работы по обращениям граждан в Совете городского округа «Вуктыл» согласно приложению.
2. Настоящее решение подлежит опубликованию (обнародованию).

Председатель Совета
городского округа «Вуктыл»

В.В. Олесик

Глава муниципального образования
городского округа «Вуктыл» - руководитель
администрации городского округа «Вуктыл»

Г.Р. Идрисова

УТВЕРЖДЕНО
решением Совета городского
округа «Вуктыл»
от «___» _____ 2019 г. № ___

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы по обращениям граждан
в Совете городского округа «Вуктыл»

1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы по обращениям граждан в Совете городского округа «Вуктыл» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 6 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» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.2. Работа по обращению граждан должна строиться в соответствии с функциями и полномочиями, установленными для Совета городского округа «Вуктыл» (далее – Совет ГО «Вуктыл») с учетом целей и задач, предусмотренных Уставом муниципального образования городского округа «Вуктыл» и Регламентом работы Совета ГО «Вуктыл».

1.3. Обращение граждан в Совет ГО «Вуктыл» – направленные в Совет ГО «Вуктыл» или депутату Совета ГО «Вуктыл» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Совет ГО «Вуктыл» или депутату Совета ГО «Вуктыл».

1.4. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения и подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в Совет ГО «Вуктыл» или депутату Совета ГО «Вуктыл».

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, председатель Совета ГО «Вуктыл», депутат Совета ГО «Вуктыл» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

1.5. Депутаты должны обеспечивать рассмотрение обращений граждан исходя из возможностей привлечения к рассмотрению обращений представителей органов местного самоуправления и органов государственной власти, а также соответствующих специалистов, представителей общественности и иных лиц.

1.6. Для предоставления гражданину более аргументированного ответа на его обращение следует запрашивать от госорганов, их территориальных подразделений в субъектах Российской Федерации и от органов местного самоуправления необходимую информацию по существу поставленных в обращении вопросов.

1.7. При рассмотрении обращений необходимо особо учитывать то, что запрещается направлять жалобу гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых он обжалует. В случае если невозможно направить жалобу в вышестоящую по подведомственности инстанцию (при отсутствии такой инстанции либо при обжаловании её ответа), жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

1.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета ГО «Вуктыл» или депутата Совета ГО «Вуктыл», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении

вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в абзацах втором и третьем настоящего пункта.

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.

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.

1.9. Письменные обращения, которые не были направлены (переадресованы) на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, подлежат рассмотрению по существу.

1.10. Под термином «рассмотрение по существу» следует понимать:

а) тщательное изучение поставленной в обращении проблемы, получение от соответствующих ведомств необходимой информации и принятие решения в форме ответа гражданину (положительного или отрицательного) на поставленные в обращении вопросы;

б) сообщение автору обращения о неправомерности давать оценку или принимать решение о пересмотре обжалуемых им действий органов власти, с разъяснением возможных вариантов решения проблемы и указанием адресов соответствующих органов (организаций), куда ему следует обратиться;

в) уведомление гражданина о переадресации его обращения для рассмотрения по компетенции;

г) информирование гражданина о принятии к сведению его рекомендаций, предложений и т.д.;

д) сообщение гражданину о прекращении с ним переписки.

1.11. Не может быть отнесено к числу рассмотренных обращение, если по нему ответ гражданину не давался, а в орган государственной власти или орган местного самоуправления направлен лишь запрос информации для последующего ответа заявителю. В таком случае обращение по-прежнему находится в статусе «на рассмотрении».

1.12. Одним из основных принципов деятельности общественных приемных является принцип обратной связи, предусматривающий обязательность информирования заявителей о результатах рассмотрения их обращений. В этой связи следует особое внимание уделять письмам, которые почтовая связь возвращает.

Анализ данной корреспонденции показывает, что направляемые авторам обращений ответы или уведомления о переадресации не всегда доходят до них по объективным причинам (автор неверно указал улицу или номер дома).

1.13. Организационное и материально-техническое обеспечение проведения приемов граждан осуществляет организационный отдел администрации городского округа «Вуктыл» (далее – организационный отдел администрации).

2. О личном, выездном и тематическом приёмах граждан

2.1. Организация и ведение личного приёма граждан осуществляется 1 раз в месяц. Депутаты ведут личный прием граждан в соответствии с графиком приема, а также проводят самостоятельную работу с письменными обращениями граждан в адрес Совета ГО «Вуктыл».

Во время личного приема гражданин вправе изложить одну или несколько проблем. Все они должны быть отражены в регистрационной карточке приема (приложение № 1 к

настоящему Положению). Форма согласия на обработку персональных данных приведена в приложении № 2 к настоящему Положению.

2.2. Письменные обращения граждан на имя Совета ГО «Вуктыл» или депутатов Совета ГО «Вуктыл», принятые депутатом во время личного приема, в том числе во время выездных приемов граждан, либо направленные им для рассмотрения по существу регистрируются в организационном отделе администрации. Подлинник обращения передается депутату. Копия обращения хранится в организационном отделе администрации на контроле. О результатах рассмотрения таких обращений депутат сообщает в организационный отдел администрации.

2.3. Учет принятых депутатами граждан на личном приеме, в том числе во время выездных приемов, а также полученных от них письменных обращений, осуществляется организационным отделом администрации на основании заполненных в ходе приема регистрационных карточек личного приема и письменных обращений.

2.4. Личный приём граждан ведётся в обустроенных помещениях администрации городского округа «Вуктыл» (далее – ГО «Вуктыл»).

2.5. Выездные и тематические приемы граждан проводятся не реже одного раза в полгода в соответствии с графиком (планом работы), утвержденным Советом ГО «Вуктыл».

2.6. Выездные приемы организует организационный отдел администрации.

2.7. В выездных приемах могут принимать участие специалисты администрации ГО «Вуктыл» и иные лица.

2.8. Планируемый выездной прием анонсируется в средствах массовой информации и/или на официальном сайте ГО «Вуктыл» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://vuktyl.com>) не менее чем за 7 дней до его проведения.

2.9. Тематические приёмы проводятся по мере необходимости, но не менее 1 раза в квартал.

2.10. Тематика приема определяется Советом ГО «Вуктыл» (вопросы жилищно-коммунального хозяйства, соцзащиты, здравоохранения, работы правоохранительных органов, труда, заработной платы и др.).

2.11. Тематические приемы граждан, на которые приглашаются профильные специалисты, должностные лица органов исполнительной и законодательной власти, проводятся в нерабочее время, установленное для соответствующих учреждений, и по согласованию с их непосредственными руководителями.

Приложение № 1
к Положению об организации
работы по обращениям граждан
в Совете городского округа «Вуктыл»

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

No _____

Дата приема: ____/____/20__ г.

Приём вел _____

Депутат Совета городского округа «Вуктыл»

Данные обратившегося гражданина на прием к депутату

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Адрес	
Телефон	
e-mail	

письменное у

Содержание обращения:

[illegible]

При личном приеме поступили дополнительные материалы на _____ л.

Результат приема:

[illegible]

Согласие на обработку персональных данных

Я, _____, выражаю
свое согласие Совету городского округа «Вуктыл» на обработку своих персональных
данных с использованием средств автоматизации, а также без использования таких средств, с
целью осуществления действий по работе с обращениями. **Перечень персональных
данных, на обработку которых дается согласие:**

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) дата рождения;
- 3) место рождения;
- 4) гражданство;
- 5) адрес регистрации, фактического проживания;
- 6) данные паспорта;
- 7) номер телефона;
- 8) электронный адрес;
- 9) сведения об образовании и (или) квалификации;
- 10) сведения о трудовой и общественной деятельности;
- 11) сведения о наградах и достижениях;
- 12) личная фотография.

**Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается
согласие:**

- 1) получение персональных данных у субъекта персональных данных, а также у третьих лиц
в случае дополнительного согласия субъекта;
- 2) хранение персональных данных (в электронном виде и на бумажном носителе);
- 3) уточнение (обновление, изменение) персональных данных;
- 4) использование персональных данных в связи с публикациями, за исключением данных о
дате и месте рождения, адресе регистрации и фактического проживания, паспортных
данных;
- 5) передача персональных данных субъекта в порядке, предусмотренном законодательством
Российской Федерации.

Настоящее согласие дается на неопределенный срок.

« ____ » _____ 20 ____ г. _____ / _____ /