**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**БРЯНСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ТРУБЧЕВСКИЙ РАЙОННЫЙ СОВЕТ НАРОДНЫХ ДЕПУТАТОВ**

**РЕШЕНИЕ**

от 27.04.2023 г. № 6-

г. Трубчевск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Трубчевском районном Совете народных депутатов

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Брянской области от 11.11.2008 N 90-З "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Брянской области", Трубчевский районный Совет народных депутатов решил:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Трубчевском районном Совете народных депутатов (Приложение).

2. Настоящее решение опубликовать в Информационном бюллетене Трубчевского муниципального района и разместить на официальном сайте Трубчевского муниципального района.

3. Настоящее решение вступает в силу с момента опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянный комитет Трубчевского районного Совета народных депутатов по нормотворчеству.

Глава Трубчевского

муниципального района Ю.А. Робкин

**Порядок рассмотрения обращений граждан в**

**Трубчевском районном Совете народных депутатов**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Трубчевском районном Совете народных депутатов (далее по тексту - Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Трубчевском районном Совете народных депутатов (далее по тексту - Совет) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Трубчевском районном Совете народных депутатов.

1.2. Работа с обращениями граждан в Совете осуществляется в соответствии с [Конституцией Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937), Федеральным законом Российской Федерации [от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901876063), [Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846), а также соответствующими должностными инструкциями, настоящим Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Трубчевского муниципального района (далее по тексту – Глава района), заместителем Главы Трубчевского муниципального района (далее по тексту – Заместитель Главы), депутатами Совета.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных предложений, заявлений и жалоб, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, а также обращений, поступивших в форме электронного документа.

1.5. Централизованный учет, классификацию письменных и устных обращений граждан, а также обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляет аппарат Совета.

**2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан в Трубчевском районном Совете народных депутатов. Порядок информирования по рассмотрению обращений граждан.**

2.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в аппарате Совета;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

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

2.2. Место нахождения Совета, почтовый адрес для направления обращений: 242220, Брянская обл., г. Трубчевск, ул. Брянская, дом 59, 2 этаж, приемная Совета

Телефоны для справок: (848352)2-25-03; факс: (848352)2-23-58.

Для предоставления необходимой информации гражданам Совет использует официальный сайт Трубчевского муниципального района.

Адрес электронной почты Совета: [raisovet-trubchevsk@yandex.ru](mailto:raisovet-trubchevsk@yandex.ru)

2.3. График приема письменных обращений, заявлений граждан, обращений в форме электронного документа: понедельник, вторник, среда, четверг, с 8.30 до 17.45; пятница - с 8.30 до 16.30, обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье - выходные дни.

2.4. Информация о работе Совета предоставляется при личном или письменном обращении, а также по телефону. Указанная информация предоставляется бесплатно.

2.5. При информировании граждан по телефону должностное лицо, сняв трубку, должно представиться: фамилия, имя, отчество, должность, сообщить график приема граждан в Совете, точный почтовый адрес Совета (при необходимости - способ проезда), требования к письменному обращению, к обращению, направляемому в форме электронного документа, а также требования, предъявляемые для записи на прием к Главе района и депутатам Совета. Звонки от граждан принимаются в соответствии с графиком работы Совета. Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине звонка на другой аппарат. Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут. Телефонный разговор может быть прекращен, если в разговоре содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Совета или должностного лица.

Если сотрудник Совета, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.6. Требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому в форме электронного документа.

2.6.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество обратившегося; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение сути предложения, заявления или жалобы; контактный телефон; личную подпись заявителя и дату.

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

2.6.2. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование органа местного самоуправления или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя (место жительства) или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон.

**3.Последовательность действий (процедур)**

3.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение по подведомственности;

- рассмотрение обращений Главой района, депутатами Совета;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан.

3.2.1. Делопроизводство по письменным, устным обращениям граждан, а также обращениям в форме электронного документа, поступающим в Совет, ведется в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Брянской области и настоящим Порядком.

3.2.2. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступающие в Совет, принимаются, учитываются и подлежат обязательной регистрации в аппарате Совета в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Совет.

Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение Главе района, Заместителю Главы района или депутату, которому адресовано данное обращение.

3.2.3. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

3.2.4 Повторными письмами считаются те, в которых один и тот же автор, не удовлетворившись ответом на предыдущее заявление, просит еще раз рассмотреть его жалобу.

3.2.5. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается порядковый номер, в журнале регистрации «Приема граждан» в разделе "Порядковый номер" делается отметка "Повторно" и подбирается вся предшествующая переписка.

3.2.6. Если обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным, о чем делается отметка в журнале.

3.2.7. Письма, бессмысленные по содержанию, не имеющие личных просьб, а также некорректные по тону, списываются в дело, о чем в журнале делается отметка.

В случае если в письменном обращении и обращении, поступившем в форме электронного документа, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если руководителем принято иное решение, то письмо направляется для проверки. 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.

3.2.8. Обращения граждан, поступившие в Совет по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в общем порядке, если они отвечают требованиям, предъявляемым к письменным обращениям.

3.2.9. Глава района по каждому письму граждан дают соответствующие поручения исполнителям и осуществляют контроль за их выполнением. Если исполнителей несколько, то обобщающие материалы готовит лицо, указанное в поручении первым.

3.2.10. Запрещается направлять жалобы для рассмотрения должностным лицам или организациям, действия которых обжалуются.

3.2.11. Обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня регистрации, т.е. с момента присвоения регистрационного номера. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

В тех случаях, когда по обращению необходимо проведение дополнительной проверки либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом автора обращения.

3.2.12. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня их регистрации в аппарате Совета.

3.2.13. Обращения граждан, поступившие из администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации (в том числе от депутатов Государственной Думы), Правительства Брянской области, администрации Губернатора Брянской области, поставленные ими на контроль, рассматриваются лично Главой района.

3.2.14. Обращения граждан, поступившие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Порядком.

3.2.15. Ответы на обращения граждан подписывает Глава района, либо лицо, исполняющее его полномочия, которому адресовано обращение.

Ответы на обращения, поступившие в Совет в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2.16. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан письменный ответ.

3.2.17. Решение о снятии с контроля принимает должностное лицо, которое давало ответ на обращение. На каждом обращении граждан после его исполнения должны быть: надпись, содержащая реквизиты ответа и личная подпись должностного лица, подготовившего ответ.

3.2.18. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены в аппарат Совета со всеми материалами проверки (справками, информациями и т.д.) для формирования дела. Хранение дел у исполнителей запрещается.

3.2.19. Порядок хранения документов по обращениям граждан осуществляется в соответствии с федеральным законодательством об архивном деле и с номенклатурой дел Совета.

**4. Проверка обращений граждан**

4.1. Все обращения граждан о недостатках в работе представительного органа, его сотрудников и должностных лиц подлежат проверке.

По поручению Главы района для проверки таких обращений создаются комиссии с привлечением компетентных специалистов.

5. Контроль за порядком рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет аппарат Совета.

5.2. Обо всех нарушениях настоящего порядка аппарат Совета оперативно информирует Главу района, вносит предложения по устранению выявленных недостатков, а при необходимости предлагает применить меры административного воздействия к должностным лицам и сотрудникам, которые недобросовестно отнеслись к рассмотрению обращений граждан.

6. Личный прием

6.1. В Совете прием граждан проводят: Глава района, депутаты Совета.

Глава района осуществляет личный прием граждан во вторник и четверг с 14.00 до 16.00.

Депутаты Совета осуществляет личный прием граждан согласно графика приема граждан в приемной по адресу: Брянская обл. г. Трубчевск, ул. Советская 55, 3 этаж.

6.2. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан следующими способами:

- непосредственно в аппарате Совета;

- с использованием средств телефонной связи;

- публикация в средствах массовой информации;

- размещение в сети Интернет - на официальном Трубчевского муниципального района;

- размещение на информационных таблицах.

6.3. Сотрудники аппарата Совета в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

Сроки исполнения просьб граждан, высказанных на личном приеме, аналогичны срокам рассмотрения письменных обращений граждан.

6.4. Контроль за выполнением поручений, данных во время приема граждан, производится Главой района.

**7. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению**

**обращений граждан**

7.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении или в обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Глава района, либо депутат, которому адресовано обращение, 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;

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

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося, почтовый или электронный адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

7.2. Обратившемуся гражданину письменно сообщается об отказе в рассмотрении обращения по существу.

7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.4. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

**8. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению**

**обращений граждан**

8.1. Сотрудники Совета, работающие с обращениями, несут в соответствии с законодательством Российской Федерации ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. 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.

8.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава района.

9. Отчетность по работе с обращениями граждан

9.1. Аппарат Совета готовит аналитические справки по работе с обращениями граждан за квартал, полугодие и год.

9.2. Аппарат Совета готовит обзоры обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения обращений.

9.3. Совет в работе с обращениями граждан взаимодействует со средствами массовой информации.