ПРОЕКТ

МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СОВЕТ
ВНУТРИГОРОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ НАРОДНЫЙ
Санкт-Петербург, Пятый созыв

193079, Санкт-Петербург, ул. Новоселов, д. 5а, тел/факс: 446-39-12

«___» _____ 2019 года Санкт-Петербург

РЕШЕНИЕ № ____

«Об утверждении Положения по работе с обращениями граждан во внутригородском муниципальном образовании Санкт-Петербурга Муниципальный округ Народный»

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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом МО МО Народный Муниципальный Совет

РЕШИЛ:

1. Утвердить Положение по работе с обращениями граждан во внутригородском муниципальном образовании Санкт-Петербурга Муниципальный округ Народный в соответствии с Приложением № 1 настоящего Решения.

2. Настоящее Решение вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего Решения возложить на Главу МО - Председателя МС МО МО Народный Д.В. Соловьёва.

Глава МО – Председатель МС
МО МО Народный Д. В. Соловьёв

Приложение № 1
к Решению МС МО МО «Народный» Санкт-Петербурга
от «___» _____ 2019 года

ПОЛОЖЕНИЕ
по работе с обращениями граждан во внутригородском муниципальном образовании Санкт-Петербурга Муниципальный округ Народный

1. Общие положения

1. Настоящее Положение Инструкции по работе с обращениями граждан во внутригородском муниципальном образовании Санкт-Петербурга Муниципальный округ Народный (далее - Положение) распространяются на обращения граждан, поступающие в органы внутригородского муниципального образования муниципальный округ Народный (далее – Органы МСУ) в письменной форме, в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - Обращения) и не распространяются на взаимоотношения граждан и Органов МСУ, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.
2. Положение устанавливает порядок организации приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок, т.е. определяет сроки и последовательность действий и (или) принятия решений Органами.
3. Служащие Органов МСУ, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц Органов МСУ или в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы (в объеме, установленном их должностными инструкциями), считаются ответственными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.
4. Служащие Органов МСУ, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в орган граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.
5. Обращения, поступившие в Органы МСУ, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

2. Правовые основания для обеспечения работы с обращениями граждан в Органах МСУ

6. Положение разработано на основании следующих нормативных правовых актов:
Конституции Российской Федерации от 12 декабря 1993 года.
Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан».
Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ.
Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».
Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3. Порядок информирования граждан о работе с обращениями граждан в Органах МСУ

7. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Органов МСУ: 193079, Санкт-Петербург, ул. Новоселов, д. 5а
8. Режим работы Органов МСУ:

понедельник, четверг	- с 9.00 до 16.00;
пятница	- не приемный день;
обеденный перерыв	- с 13.00 до 14.00.

9. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Органов МСУ:
mo-narodnyj.ru («Обращения граждан») или на электронную почту «mcmomo_narodniy@mail.ru» (Муниципальный совет); «mamomo_narodniy@mail.ru» (Местная администрация).
10. Обращение может направляться факсом: 8 (812) 446-39-12.
11. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение осуществляется в течение рабочего дня в структурных подразделениях, ответственных за исполнение.
12 Иная справочная информация: контактные телефоны должностных лиц Органов МСУ, почтовые адреса, адреса электронной почты, - предоставляется сотрудниками Органов, ответственных за исполнение.
13. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта.
14. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Органах МСУ, а также на официальном сайте.

4. Необходимые реквизиты обращения в соответствии с нормативными правовыми актами для его рассмотрения

15. Основанием для рассмотрения обращения является направленное в Органы МСУ в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.
16. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, наименование Органа МСУ, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.
17. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы или их копии.
18. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

5. Основания для отказа в предоставлении ответа на поставленные в обращении вопросы

19. В предоставлении ответа на поставленные в обращении вопросы может быть отказано, если:
- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Органе МСУ обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Орган МСУ сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель вправе предложить начальнику структурного подразделения Органа МСУ 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 Орган МСУ. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним.
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.
20. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Орган МСУ либо должностному лицу.

6. Требования к помещениям, в которых проводится личный прием граждан, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной и текстовой информации о порядке рассмотрения обращений граждан в Органы МСУ

21. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Органов МСУ. Они должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.
22. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами Органов МСУ требований к служебному поведению муниципальных служащих, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Органах МСУ, помещение, в котором осуществляется прием граждан,

оснащается специальными техническими средствами.
23. Места получения информации о работе с обращениями граждан в Органах МСУ оборудуются информационными стендами, телефонной связью и оргтехникой.
24. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, бланками документов.
25. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

7. Прием и регистрация обращения

26. Поступающие в Орган МСУ письменные обращения принимаются уполномоченным на это муниципальным служащим, регистрируются и передаются исполнителю.
27. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.
При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:
- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:
- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.
Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя муниципальными служащими. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам.
Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.
28. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированной системе учета (далее - АСУ). Повторная регистрация обращений в структурных подразделениях Органов МСУ не допускается.
29. На каждое поступившее в Орган МСУ обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).
30. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле ставится штамп с указанием даты регистрации обращения в АСУ и регистрационного номера обращения.
31. Муниципальные служащие при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.
32. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от

одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.
33. Повторными считаются обращения, поступившие в Орган МСУ от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:
- гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения, и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».
34. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.
35. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

8. Порядок направления ответа на обращение

36. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
37. Перед передачей писем на отправку работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в структурном подразделении, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.
38. Отправка ответов гражданам по электронной почте осуществляется исполнителем после их регистрации.

10. Порядок завершения работы с обращением

39. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.
40. Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела.
41. Обращения без принятого решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

11. Организация личного приема граждан

42. Личный прием граждан осуществляется руководителем Органа МСУ, заместителями руководителя Органа МСУ в соответствии с утвержденным графиком приема граждан,
43. Оформление всех материалов для личного приема руководством Органа МСУ осуществляется структурным подразделением Органа МСУ, к компетенции которого относится рассматриваемый вопрос.
44. Поступившая информация о мерах, принятых по обращениям на личном приеме, направляется на ознакомление лицу, осуществлявшему прием. После возвращения материалов с доклада, если по ним не поступило дополнительных поручений, они списываются в дело и снимаются с контроля.
45. Предварительная запись на прием осуществляется уполномоченным на то муниципальным служащим.

12. Проведение личного приема

46. Прием граждан в Органе МСУ ведется в специально оборудованном помещении, оснащенном компьютерной и оргтехникой, имеющем отдельный вход и приспособленном для лиц с ограниченными физическими возможностями. Прием осуществляется в по графику:

понедельник, четверг: с 10.00 ч до 16.00 ч, перерыв: с 13.00 ч до 14.00 ч
пятница: не приемный день
суббота, воскресенье – выходные дни.
47. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.
48. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости могут быть вызваны сотрудник полиции.
49. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
49. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
50. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Положением.
51. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Органов МСУ, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.
52. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Обзоры обращений граждан

53. Руководители структурных подразделений обеспечивают обзоры обращений граждан и формируют следующую информацию о результатах рассмотрения обращений граждан:
- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям Органами МСУ в пределах его полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.
55. Обзоры обращений граждан и информация о результатах рассмотрения обращений граждан размещаются на официальном сайте Органа МСУ.

14. Формы контроля за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

56. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.
57. Контроль за исполнением обращений включает:
- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

58. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения Органа МСУ, определенного в качестве ответственного исполнителя.

15. Ответственность должностных лиц Органов МСУ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе рассмотрения обращений

59. Должностные лица Органов МСУ несут ответственность за решения и действия, принимаемые (осуществляемые) в процессе рассмотрения обращений, в соответствии с законодательством Российской Федерации.