



**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ
МОРДОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РЕШЕНИЕ

25 января 2024 года

№ 128

р.п. Мордово

**Об утверждении Порядка организации работы с обращениями
граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступившими в органы местного самоуправления
Мордовского муниципального округа Тамбовской области**

В соответствии с 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», Уставом Мордовского муниципального округа Тамбовской области Совет депутатов Мордовского муниципального округа Тамбовской области решил:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в органы местного самоуправления Мордовского муниципального округа Тамбовской области согласно приложению к настоящему решению.

2. Настоящее решение опубликовать в газете «Новая жизнь», разместить на сайте сетевого издания «РИА «ТОП68» (www.top68.ru) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию Совета депутатов Мордовского муниципального округа по нормотворчеству, депутатской деятельности, связям с общественностью (Невежина Н.И.).

3. Настоящее решение вступает в силу после дня его официального опубликования.

Председатель Совета депутатов
Мордовского муниципального округа
Е.В. Каширина

Глава
Мордовского муниципального округа
С.В. Манн

УТВЕРЖДЕН
решением Совета депутатов
Мордовского муниципального округа
Тамбовской области
от 30.01.2024 № 128

**Порядок
организации работы с обращениями граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступившими в органы местного самоуправления
Мордовского муниципального округа Тамбовской области**

Статья 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в органы местного самоуправления Мордовского муниципального округа Тамбовской области (далее — Порядок, Мордовский муниципальный округ) разработан в целях своевременного и полного рассмотрения обращений, поступивших в письменной и устной форме, а также в форме электронного документа (далее - обращение) от граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане или заявители), направлению ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в органах местного самоуправления Мордовского муниципального округа осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Тамбовской области, постановлениями и распоряжениями Главы Тамбовской области, Правительства Тамбовской области, Уставом (Основным Законом) Тамбовской области Российской Федерации, Уставом Мордовского муниципального округа Тамбовской области, а также настоящим Порядком.

3. Порядок определяет сроки и последовательность действий, связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение к главе Мордовского муниципального округа, в органы местного самоуправления Мордовского муниципального округа, а также устанавливает порядок взаимодействия органов местного самоуправления Мордовского муниципального округа с Правительством Тамбовской области, исполнительными органами Тамбовской области, Тамбовской областной Думой, Уполномоченным по правам человека в Тамбовской области,

Уполномоченным по правам ребенка в Тамбовской области, федеральными органами государственной власти, органами местного самоуправления Тамбовской области и гражданами при рассмотрении обращений.

4. При рассмотрении обращений граждан в органе местного самоуправления Мордовского муниципального округа, должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан (далее - исполнители), обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение; запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы у иных должностных лиц органов местного самоуправления Мордовского муниципального округа, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; дают письменный ответ по существу поставленных в обращениях вопросов.

5. Делопроизводство по обращениям граждан в органы местного самоуправления Мордовского муниципального округа ведется отдельно от других видов делопроизводства посредством заполнения информационной системы обращений граждан (далее - Информационная система).

6. Должностные лица органов местного самоуправления Мордовского муниципального округа, которым поручено рассмотрение обращений, несут ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с действующим законодательством.

Статья 2. Информирование граждан о приеме и рассмотрению обращений

1. Граждане вправе обратиться в органы местного самоуправления Мордовского муниципального округа, к главе Мордовского муниципального округа используя различные каналы связи, а именно: направить обращение в форме электронных документов посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через официальные сайты органов местного самоуправления, единый портал государственных (муниципальных) услуг: <https://www.gosuslugi.ru/>; направить обращение посредством почтового отправления и (или) передать письменное обращение посредством личного обращения в приемную органов местного самоуправления Мордовского муниципального округа.

2. Информация об организации работы по рассмотрению обращений исполнителями органов местного самоуправления Мордовского муниципального округа предоставляется: непосредственно в органе местного самоуправления Мордовского муниципального округа; посредством телефонной связи (с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных и информации ограниченного доступа); информирования по адресу электронной почты.

Информация предоставляется:

1) об исполнителях;

2) о направлении обращений соответствующему должностному лицу по компетенции;

3) о невозможности рассмотрения обращений с указанием оснований для этого;

4) о продлении сроков рассмотрения обращений.

3. Сведения о режиме работы органов местного самоуправления Мордовского муниципального округа, о графике личного приема граждан уполномоченными лицами, контактных и справочных телефонах, размещаются:

1) на официальных сайтах органов местного самоуправления Мордовского муниципального округа;

2) на информационных стендах .

Статья 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

1. Обращения, поступившие в органы местного самоуправления Мордовского муниципального округа по различным каналам связи, либо поступившие из Правительства Тамбовской области, исполнительных органов или их должностных лиц, подлежат обязательному рассмотрению, с учетом особенностей настоящего Порядка.

2. Прием, обработка и регистрация обращений граждан в органы местного самоуправления Мордовского муниципального округа осуществляется посредством внесения данных в Информационную систему в течение трех дней с момента поступления.

Датой поступления обращения считается дата регистрации обращения, указанная на входящем штампе органа местного самоуправления.

Штамп проставляется на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3. На обращение гражданина, в котором при вскрытии конверта или при рассмотрении обращения обнаруживается отсутствие документов, указанных гражданином в обращении в качестве приложений, или текста обращения, составляется акт о вскрытии конверта по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку, о чем уведомляется гражданин.

При обнаружении поврежденного документа составляется акт о выявлении повреждений документов по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

4. На обращение, полученное с ценными бумагами (облигации, акции и т.д.) и деньгами, составляется акт о наличии ценных бумаг и денег в двух экземплярах по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

Один экземпляр акта остается в деле, второй направляется гражданину с одновременным уведомлением о необходимости получения ценных бумаг и (или) денежных средств.

5. Конверты с пометкой «Лично», поступившие в адрес должностных лиц, не вскрываются, на них проставляется регистрационный штамп, и они передаются адресату в срок не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации. В случае, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция в течение одного рабочего дня направляется для регистрации и организации работы по рассмотрению.

В случае если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке.

6. При получении обращений должностное лицо органа местного самоуправления Мордовского муниципального округа осуществляет прочтение, определяет содержание вопросов обращений, проверяет правильность адресации корреспонденции и регистрирует обращение в Информационной системе.

При регистрации обращений в Информационной системе вносится следующая информация об обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) вид обращения (предложение, заявление, жалоба);
- 3) данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места проживания (пребывания), адрес электронной почты (для обращений, поступивших в форме электронного документа), контактный телефон (при наличии);
- 4) вопрос (вопросы), поставленные в обращении;
- 5) данные об ответственном исполнителе (при наличии), который определяется для подготовки сводного ответа гражданину, в случае направления обращения по компетенции для рассмотрения двум и более исполнителям.

7. 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.

8. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, указанное обращение исполнителем направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

10. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем исполнитель сообщает гражданину о злоупотреблении правом.

11. В случае если текст письменного обращения не поддается

прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем должностным лицом органа местного самоуправления Мордовского муниципального округа в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12. 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, исполнитель 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 органы местного самоуправления Мордовского муниципального округа или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение. В обязательном порядке приводятся доводы о безосновательности обращения гражданина и основания для прекращения с ним переписки.

13. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

14. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения исполнителем сообщается гражданину, направившему обращение.

15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, исполнителем направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о направлении его обращения.

16. Ответы на обращения граждан оформляются на официальном бланке органа местного самоуправления Мордовского муниципального округа и подписываются должностными лицами.

Исполнитель фиксирует итоги рассмотрения обращения путем заполнения соответствующих разделов и прикрепляет отсканированную копию ответа гражданину в Информационной системе, формирует дело для учета и хранения с дальнейшей передачей в архив.

17. Ответ гражданину направляется на адрес, указанный в обращении, путем почтового отправления или на адрес электронной почты, если обращение поступило в форме электронного документа. Ответы на обращения, поступившие в форме электронного документа, направляются в

форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному гражданином в течение одного дня после подписания ответа.

При рассмотрении коллективных обращений, ответ направляется каждому заявителю, указавшему в обращении свою фамилию, почтовый и (или) электронный адрес. В случае, если в обращении нет данных об адресах всех граждан, ответ направляется в адрес гражданина, указавшего адрес.

18. Обращения, поступившие в органы местного самоуправления Мордовского муниципального округа, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

19. Письменное обращение, поступившее главе Мордовского муниципального округа и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

20. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

21. В случае запроса в органы местного самоуправления Мордовского муниципального округа информации по обращениям, запрашиваемая информация должна быть подготовлена исполнителем в течение 15 дней с момента регистрации поступившего запроса, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

22. Если последний день, установленного законом срока рассмотрения или направления обращений приходится на нерабочий (выходной, праздничный) день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

Статья 4. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления (далее — Прием) проводится в соответствии с графиком, утвержденным нормативным правовым актом. График Приема размещается на официальном сайте органов местного самоуправления в информационно — телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах в здании органов местного самоуправления.

2. Граждане, изъявившие желание записаться на Прием, по мере поступления от них письменных обращений в форме электронных документов, а также полученных при помощи телефонной связи, согласно установленному графику приглашаются на Прием. При записи на Прием заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес проживания, а также вопрос, требующий разрешения. Список граждан, записавшихся на Прием, материалы, связанные с проведением приема (при

наличии) передаются лицу, осуществляющему Прием, не позднее одного рабочего дня до дня проведения Приема. Прием граждан осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Прием осуществляется в порядке очередности. Граждане, которые пришли в день Приема без записи, принимаются после того, как будут приняты граждане, записавшиеся на Прием.

3. Во время Приема гражданину должна быть разъяснена возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме. 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 Приема. О наличии согласия гражданина, лицом, осуществляющим Прием, делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина по форме согласно приложению 4 к настоящему Порядку. Карточки личного приема гражданина в Информационной системе.

4. Письменное обращение, принятое в ходе Приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком и Федеральным законом № 59—ФЗ. При отсутствии возможности дать ответ в ходе Приема, лицом осуществляющим Прием, дается соответствующее поручение исполнителю о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина не позднее следующего рабочего дня за днем проведения Приема для организации дальнейшей работы по рассмотрению обращения.

5. Обращение, поступившее в ходе Приема может быть оставлено без рассмотрения, если гражданину ранее давался ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Обращение считается рассмотренным, если приняты необходимые меры и (или) даны ответы на все поставленные в нем вопросы.

7. Материалы по обращениям граждан, рассмотренным в органах местного самоуправления муниципального округа, формируются в дела для их последующего хранения.

Дела по обращениям граждан включают: обращения, резолюции (поручения), запросы, поступившие ответы, справки, иные информационный материалы.

8. Сведения, содержащиеся в обращениях и материалах, прилагаемые к ним, а также персональные данные граждан могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без

его согласия.

Дела по обращениям, поступившим в ходе Приема, формируются отдельно в соответствии с порядковыми номерами и обозначением «ЛП», присвоенными Информационной системой.

Приложение 1

к Порядку организации работы с обращениями граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступившими в органы местного самоуправления
Мордовского муниципального округа Тамбовской области

Форма

**Акт
о вскрытии конверта**

р.п. Мордово

от «__» _____ 20__ года

Комиссией в составе: _____
(должности и Ф.И.О. членов комиссии)

составлен настоящий акт о следующем:

Комиссией вскрыт конверт, доставленный _____
(наименование организации)

«__» _____ г. посредством _____,
(через почту, курьером и т.п.)

от _____, находящегося по адресу:
(Ф.И.О. или наименование)
_____.

для _____, находящегося по адресу:
(Ф.И.О. или наименование)
_____.

Внешний вид конверта: _____
(указать внешнее состояние конверта,

наличие/отсутствие повреждений и т.п.)

Содержимое конверта:

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____.

Акт составлен в двух экземплярах, из которых один помещен в дело № _____,
а второй направлен для сведения в адрес гражданина (исх. № _____ от «__» _____ г.).

Подписи: _____	_____
(подпись)	(Ф.И.О.)
_____	_____
(подпись)	(Ф.И.О.)
_____	_____
(подпись)	(Ф.И.О.)

Приложение 2

к Порядку организации работы с обращениями граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступившими в органы местного самоуправления
Мордовского муниципального округа Тамбовской области

Форма

**Акт
о выявлении повреждений документа**

р.п. Мордово

от «__» _____ 20__ года

Комиссией в составе: _____

(должности и Ф.И.О. членов комиссии)

составлен настоящий акт в том, что:

при осмотре конверта (упаковки), доставленного _____

(наименование организации)

«__» _____ г. посредством _____,

(через почту, курьером и т.п.)

от _____, находящегося по адресу:

(Ф.И.О. или наименование)

для _____, находящегося по адресу:

(Ф.И.О. или наименование)

обнаружены следующие повреждения вложенных документов: _____

(указать, какие именно)

В связи с вышеизложенным не представляется возможным использовать по назначению
следующие документы: _____

(указать, каких именно)

Акт составлен в двух экземплярах, из которых один помещен в дело № _____,
а второй направлен для сведения в адрес гражданина (исх. № _____ от «__» _____ г.).

Подписи: _____

(подпись)

_____ (Ф.И.О.)

(подпись)

_____ (Ф.И.О.)

(подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Приложение 3

к Порядку организации работы с обращениями граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступившими в органы местного самоуправления
Мордовского муниципального округа Тамбовской области

Форма

**Акт
о наличии ценных бумаг и денег**

р.п. Мордово

от «___» _____ 20___ года

Комиссией в составе: _____
(должности и Ф.И.О. членов комиссии)

составлен настоящий акт в том,

что: «___» _____ 20___ г. получено обращение _____
(Ф.И.О. заявителя,

адрес)

в котором указано, что к нему прилагается: _____.

При визуальным осмотре при вскрытии конверта обнаружены (не обнаружены):

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3) _____.

Акт составлен в двух экземплярах, из которых один помещен в дело № _____,
а второй направлен для сведения в адрес гражданина (исх. № _____ от «___» _____ г.).

Подписи: _____	_____
(подпись)	(Ф.И.О.)
_____	_____
(подпись)	(Ф.И.О.)
_____	_____
(подпись)	(Ф.И.О.)

Приложение №4

к Порядку организации работы с обращениями граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступившими в органы местного самоуправления
Мордовского муниципального округа Тамбовской области

Форма

Карточка личного приема гражданина

Номер:	Дата:	Вид: личный прием	
Заявитель:			
Категория:		Регион:	
Индекс:		Район (округ):	
Населенный пункт:			
Улица:	Дом:	Корп.:	Кв.:
E-mail:			
Корреспондент:			
Исх. №		Дата:	Срок ответа:
На кого жалуются:			

Вопрос:

Примечание:

Уполномоченное должностное лицо:

Дата резолюции:

Срок исполнения:

Текст резолюции:

Уведомления:

заявителю:

корреспонденту:

Вопрос закрыл:

Статус:

Дата закрытия:

Что сделано:

