

 Председатель
Волгодонской городской Думы –

глава города Волгодонска

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «\_28\_\_\_» \_12\_\_\_\_ 2017\_ года № \_89\_\_

г. Волгодонск

Об утверждении Положения об организации

работы по рассмотрению обращений

граждан в Волгодонской городской Думе

 Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областного закона от 18.09.2006 №540-ЗС «О порядке рассмотрения обращений граждан», Устава муниципального образования «Город Волгодонск», в целях совершенствования работы с обращениями граждан:

 1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Волгодонской городской Думе (далее — Регламент) (приложение).

 2. Сектору обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы (О.Н.Гречка) обеспечить доведение Регламента до работников аппарата Волгодонской городской Думы.

 3. Руководителям структурных подразделений аппарата Волгодонской городской Думы обеспечить реализацию положений Регламента.

 4. Признать утратившим силу распоряжение Волгодонской городской Думы от 30.09.2010 №78 «Об утверждении Административного регламента исполнения функции рассмотрения обращений граждан в Волгодонской городской Думе».

 5. Постановление вступает в силу со дня его опубликования.

 6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя председателя Волгодонской городской Думы И.В. Батлукова.

Председатель

Волгодонской городской Думы –

глава города Волгодонска Л.Г. Ткаченко

Проект вносит юридическая служба

аппарата Волгодонской городской Думы

Приложение к постановлению председателя Волгодонской городской Думы – главы города Волгодонска от «\_28\_»\_12\_\_2017\_ года №89\_

Положение

об организации работы по рассмотрению обращений

**граждан в Волгодонской городской Думе**

**1. Общие положения**

1.1. Положение об организации работы по рассмотрению обращенийграждан в Волгодонской городской Думе (далее — Регламент) устанавливает требования к организации работы в Волгодонской городской Думепо своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

 1.2. Регламент определяет процедуры приёма, регистрации, рассмотрения, снятия с контроля обращений граждан, поступающих в Волгодонскую городскую Думу в устной и письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

 1.3. Регламент не распространяется на поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

 1.4. Регламент направлен на выявление и пресечение злоупотреблений со стороны должностных лиц и работников Волгодонской городской Думы либо фактов игнорирования, бездействия со стороны должностных лиц и работников Волгодонской городской Думы при рассмотрении обращений граждан.

 1.5. Работники Волгодонской городской Думы при рассмотрении обращений граждан руководствуются настоящим Регламентом.

 1.6. В настоящем Регламенте понятия и термины применяются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 1.7. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учётом Федерального закона от 25 декабря 2008 года №273-ФЗ «О противодействии коррупции».

 1.8. Организационно-методическое обеспечение работы по рассмотрению обращений граждан в Волгодонской городской Думе осуществляет специалист сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы, на которого возложены обязанности по ведению делопроизводства Волгодонской городской Думы (далее — специалист сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы).

 1.9. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Волгодонской городской Думы, рассмотрение обращений граждан может осуществляться во взаимодействии с другими органами власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

 1.10. Если обращения граждан направлены председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска, заместителем председателя Волгодонской городской Думы для рассмотрения на заседании постоянных комиссий, рабочих групп и других постоянных и временных рабочих органов Волгодонской городской Думы, ответственность за подготовку ответа гражданам на их обращения возлагается на секретаря указанных рабочих органов Волгодонской городской Думы по итогам рассмотрения данных обращений.

 1.11. Ответственность за подготовку ответов гражданам (в том числе и промежуточных), а также запросов в органы местного самоуправления, правоохранительные органы и иные организации, в случае если исполнитель не назначен, возлагается на специалиста сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы.

**2.Организация работы по рассмотрению обращений граждан**

 2.1. Основанием для рассмотрения обращений граждан является письменное или устное обращение гражданина, обращение в форме электронного документа в Волгодонскую городскую Думу или к депутату Волгодонской городской Думы или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

 2.2. Исполнение Регламента в Волгодонской городской Думе осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Ростовской области, муниципальными правовыми актами, локальными правовыми актами Волгодонской городской Думы.

 2.3. Организация работы включает в себя следующие процедуры:

 - приём, регистрация обращений;

 - рассмотрение обращений;

 - направление ответов на обращения граждан;

 - контроль за рассмотрением обращений;

 - личный приём граждан.

**3. Информирование граждан о рассмотрении обращений**

 3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений представляется:

- на информационных стендах в здании Администрации города Волгодонска;

- на информационных стендах в общественных приемных депутатов Волгодонской городской Думы;

- на официальном сайте Волгодонской городской Думы http://www.gorduma.org в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

- по телефону 8 (8639) 22‑34‑14.

3.2. В помещениях, занимаемых Волгодонской городской Думой, размещается следующая информация:

- режим работы Волгодонской городской Думы;

- форма и требования к письменным обращениям;

- график личного приема граждан председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска, заместителем председателя Волгодонской городской Думы, депутата Волгодонской городской Думы соответствующего избирательного округа;

- местонахождение лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан;

- адрес официального сайта Волгодонской городской Думы;

- почтовые адреса органов государственной власти;

- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

- выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию Волгодонской городской Думы;

- разъяснительная информация по наиболее актуальным вопросам для граждан.

3.3. В телефонном режиме предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц аппарата Волгодонской городской Думы;

- адреса и телефоны общественных приемных депутатов Волгодонской городской Думы;

- график личного приема граждан председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска, заместителем председателя Волгодонской городской Думы, депутатами Волгодонской городской Думы;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;

- информация по вопросам регистрации и исполнения обращений.

3.4. Граждане могут представлять свои обращения для рассмотрения:

- специалисту сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы, (каб. №49, приёмная председателя Волгодонской городской Думы – главы города Волгодонска, ул. Советская, д. 2);

- почтовым отправлением в адрес Волгодонской городской Думы, председателя Волгодонской городской Думы – главы города Волгодонска: 347360, г. Волгодонск, ул. Советская, д. 2, Волгодонская городская Дума;

- почтовым отправлением в адрес депутатов Волгодонской городской Думы по почтовому адресу общественной приёмной депутата Волгодонской городской Думы соответствующего избирательного округа;

-помощникам депутатов Волгодонской городской Думы (общественные приёмные депутатов Волгодонской городской Думы по соответствующим избирательным округам);

- в ходе личного приёма граждан;

- по каналам факсимильной связи 8 (8639) 22‑24‑18;

- через раздел «ОН-ЛАЙН ПРИЕМНАЯ» на официальном сайте Волгодонской городской Думы <http://www.gorduma.org> в сети Интернет;

- по адресу электронной почты Волгодонской городской Думы: vgorduma@mail.ru. Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

3.5. График (режим) работы Волгодонской городской Думы:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00;

пятница – 9.00 – 16.45;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 13.00 – 13.45.

**4. Требования к обращениям граждан**

 4.1. В письменном обращении в обязательном порядке указывается:

- наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- суть обращения (предложения, заявления или жалобы);

- личная подпись заявителя и дата.

К обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

Гражданин в своем обращении может указать контактный телефон.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

К такому обращению могут быть приложены документы и материалы в электронной форме.

4.3. При рассмотрении обращения, поступившего председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, в Волгодонскую городскую Думу, гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в частях 5-11 статьи 8 настоящего Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан**

 5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. 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.

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

 5.3. Волгодонская городская Дума или должностное лицо 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

 5.4. В случае если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

 5.5. 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, председатель Волгодонской городской Думы – глава города Волгодонска, депутат Волгодонской городской Думы, должностное лицо Волгодонской городской Думы либо уполномоченное на то 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 Волгодонскую городскую Думу, одному и тому же депутату Волгодонской городской Думы или одному и тому же должностному лицу Волгодонской городской Думы. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

 5.6. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

 5.7. В случае 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 Волгодонскую городскую Думу, депутату Волгодонской городской Думы или соответствующему должностному лицу.

**6. Приём, регистрация обращений граждан**

 6.1. Обращения, поступившие председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, в Волгодонскую городскую Думу, принимаются и регистрируются специалистом сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы.

Обращения, поступившие депутату Волгодонской городской Думы, принимаются и регистрируются помощником депутата Волгодонской городской Думы соответствующего избирательного округа.

6.2. Прием и регистрацию письменных обращений непосредственно от граждан, в том числе при проведении личного приема, осуществляет специалист сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы или помощник депутата Волгодонской городской Думы соответствующего избирательного округа (далее – лица, ответственные за работу с обращениями).

6.3. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

6.4. Поступившие в адрес председателя Волгодонской городской Думы – главы города Волгодонска, заместителя председателя Волгодонской городской Думы, депутата Волгодонской городской Думы или должностных лиц аппарата Волгодонской городской Думы письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются лицом, ответственным за работу с обращениями, должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом лицу, ответственному за работу с обращениями, для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

6.5. Лицо, ответственное за работу с обращениями:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения граждан;

- при получении письменного обращения гражданина, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах или цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и другие вещества или предметы), не вскрывая конверт, сообщает об этом председателю Волгодонской городской Думе – главе города Волгодонска или депутату Волгодонской городской Думы соответствующего избирательного округа.

- вскрывает конверты, прикрепляет поступившие к письменным обращениям граждан приложения (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки или пенсионного удостоверения, фотографии и другие приложения). Конверты, в которых поступили обращения граждан, прикрепляются к ним и хранятся вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

- в случае отсутствия самого письменного обращения гражданина в конверте составляет справку, указывает дату, ставит личную подпись;

- определяет тематику обращения и выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность. Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению(ям);

- регистрирует обращение.

6.6. Регистрация обращений, поступивших председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, в Волгодонскую городскую Думу, осуществляется в реестре письменных обращений граждан (далее - Реестр). Реестр ведется с использованием автоматизированной системы. Обращению присваивается регистрационный номер и заполняется электронная карточка.

Регистрация обращений, поступивших депутату Волгодонской городской Думы, осуществляется в журнале регистрации обращений (заявлений, жалоб, предложений) (далее – журнал регистрации обращений). Обращению присваивается регистрационный номер, в журнал регистрации обращений вносится фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес заявителя, краткое содержание обращения, сведения о движении обращения и направлении ответа заявителю.

6.7. Регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером ставится 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.

Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1.

6.8. По просьбе гражданина лицо, ответственное за работу с обращениями, на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляет отметку о принятии, содержащую дату поступления обращения, инициалы и фамилию.

6.9. Ответственность за полноту сведений, вносимых в Реестр, несет специалист сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы, регистрирующий обращения.

Ответственность за полноту сведений, вносимых в журнал регистрации обращений, несет помощник депутата Волгодонской городской Думы соответствующего избирательного округа.

6.10. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в Реестр (журнал регистрации обращений).

6.11. Обращения граждан, поступившие через раздел «ОН-ЛАЙН ПРИЕМНАЯ» на официальный сайт Волгодонской городской Думы «http://www.gorduma.org» в сети Интернет, в течение одного дня передаются пресс-секретарем Волгодонской городской Думы специалисту сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы для регистрации в соответствии с настоящим Регламентом.

6.12. Все обращения, поступившие председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, в Волгодонскую городскую Думу, после регистрации передаются председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, который определяет сроки их рассмотрения и исполнителя путем проставления резолюции.

**7. Направление обращений граждан для рассмотрения**

**должностным лицам**

 7.1. Обращения, поступившие в Волгодонскую городскую Думу, в соответствии с компетенцией подлежат обязательному рассмотрению.

 7.2. Ежедневно зарегистрированные обращения граждан направляются специалистом сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы на рассмотрение председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, заместителю председателя Волгодонской городской Думы (далее — должностное лицо) в соответствии с вопросами, отнесёнными к их ведению, согласно распределению обязанностей.

 7.3. При рассмотрении обращений граждан должностное лицо пишет резолюцию, в которой определяет исполнителя или исполнителей, сроки и порядок рассмотрения обращения. Допускается установление сокращения контрольных сроков рассмотрения обращения.

 7.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Волгодонской городской Думы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, подписанным уполномоченным должностным лицом Волгодонской городской Думы.

 7.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

 7.6. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 7.5. Регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу или в орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

 7.7. Если рассмотрение обращения поручается нескольким должностным лицам либо работникам аппарата Волгодонской городской Думы (соисполнителям), должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем.

 Не допускается направление ответов заявителю каждым из соисполнителей за своей подписью, в этом случае исполнителем, записанным в резолюции первым, готовится обобщенный ответ за подписью должностного лица, которому было поручено рассмотрение обращения.

 7.8. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях.

 7.9. Поступившие в Волгодонскую городскую Думу обращения граждан из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения.

 7.10. Движение обращений граждан с момента регистрации до снятия с контроля осуществляется через специалиста сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы.

 7.11. Максимальный срок выполнения процедуры специалистом сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы от приёма обращения до его отправки на рассмотрение - 3 дня.

 7.12. Результатом выполнения процедуры по направлению обращений на рассмотрение является передача по резолюции должностного лица зарегистрированных обращений исполнителям и (или) специалистам, ответственным за данное направление работы.

**8. Рассмотрение обращений граждан**

 8.1. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

 8.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего его.

 8.1.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у должностных лиц по компетенции.

 8.1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

 8.1.4. Даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 8.2. Структурное подразделение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение пятнадцати дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 8.3. Коллективные обращения могут рассматриваться комиссионно и (или) с выездом на место.

 8.4. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он возвращает это обращение специалисту сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы, с письменным предложением в какой орган или должностному лицу следует направить обращение.

**9. Оформление ответов на обращения граждан**

 9.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы;

- должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

9.2. Ответ на обращение, поступившее председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, в Волгодонскую городскую Думу, подписывается председателем Волгодонской городской Думой – главой города Волгодонска либо иным должностным лицом по поручению председателя Волгодонской городской Думой – главы города Волгодонска (далее – уполномоченное должностное лицо).

Ответ на обращение, поступившее депутату Волгодонской городской Думы, подписывается депутатом Волгодонской городской Думы соответствующего избирательного округа.

9.3. Ответы на обращения, поступившие на рассмотрение в Волгодонскую городскую Думу из федеральных органов государственной власти, взятые ими на контроль, подписываются председателем Волгодонской городской Думой – главой города Волгодонска.

9.4. Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска.

9.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

9.6. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Волгодонской городской Думе. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

9.7. В ответе заявителю за подписью уполномоченного должностного лица указывается по поручению какого должностного лица рассмотрено обращение. При этом на имя должностного лица направляется письмо с краткой информацией о рассмотрении обращения и с просьбой снять с контроля.

9.8. На коллективные обращения ответ дается на имя гражданина, которое указано в обращении. В тексте указывается, что ответ дается на коллективное обращение.

9.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

9.10. Ответы заявителям, не соответствующие требованиям настоящего Регламента, возвращаются специалистом сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы на доработку.

Ответ на обращение должен быть подготовлен не менее чем в 2-х экземплярах. Первый экземпляр ответа направляется заявителю. Второй экземпляр ответа визируется всеми исполнителями и хранится в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

9.11. Ответ на обращение направляется заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении.

9.12. Ответ на обращение, поступившее в Волгодонскую городскую Думу в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.13. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

**10. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

10.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

10.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска, заместителем председателя Волгодонской городской Думы, депутатами Волгодонской городской Думы, специалистом сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы, помощниками депутатов Волгодонской городской Думы соответствующего избирательного округа.

10.3. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя:

- постановку обращений на контроль;

- введение информации о сроках исполнения обращений в соответствии с резолюциями должностных лиц, давших поручения, в электронную базу данных обращений граждан, отслеживание сроков, еженедельное информирование исполнителей о сроках исполнения обращений граждан;

- систематический анализ соблюдения сроков разрешения устных и письменных обращений, доведение данной информации до председателя Волгодонской городской Думы – главы города Волгодонска;

- изучение и анализ причин нарушения сроков рассмотрения обращений граждан;

- организацию методической помощи, индивидуальной работы с исполнителями, выработку управленческих решений, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан;

- обобщение и анализ результатов исполнения обращений граждан;

- контроль за правильностью оформления и своевременностью ответа заявителю;

- снятие исполненных обращений с контроля.

10.4. Решение о продлении контроля, снятии с контроля обращения принимают председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска.

10.5. Контроль исполнения обращения по существу поставленных вопросов осуществляют должностные лица, подписывающие ответ заявителям.

10.6. Контроль за сроками рассмотрения обращений осуществляет лицо, ответственное за работу с обращениями.

10.7. Учет, систематизацию и анализ обращений граждан осуществляют лица, ответственные за рассмотрение обращения

**11. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Волгодонской городской Думы**

11.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица аппарата Волгодонской городской Думы, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Регламента, могут быть обжалованы председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска.

11.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица аппарата Волгодонской городской Думы, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Регламента.

11.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица аппарата Волгодонской городской Думы подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Регламентом.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

11.4. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Волгодонской городской Думе.

**12. Личный приём граждан**

 12.1. Личный прием граждан проводится председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска, заместителем председателя Волгодонской городской Думы, депутатами Волгодонской городской Думы или уполномоченными председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска должностными лицами аппарата Волгодонской городской Думы по вопросам, отнесенным к их компетенции.

12.2. В случае необходимости на личный прием граждан председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска приглашаются работники аппарата Волгодонской городской Думы, руководители органов и структурных подразделений Администрации города Волгодонска.

12.3. Личный прием граждан председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска и заместителем председателя Волгодонской городской Думы проводится по адресу: г. Волгодонск, ул. Советская, 2, каб. 49, 59, согласно установленному графику приема.

12.4. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах размещается в сети «Интернет» на официальном сайте Волгодонской городской Думы <http://www.gorduma.org/>.

Предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием осуществляется специалистом сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы.

Телефон для записи на личный прием: (8639) 22‑34‑14.

12.5. При поступлении обращения с просьбой о личном приеме оформляется карточка личного приема гражданина и передается председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, заместителю председателя Волгодонской городской Думы.

12.6. Прием граждан депутатами Волгодонской городской Думы проводится согласно установленному графику.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах размещается в приемной депутата Волгодонской городской Думы, а также в сети «Интернет» на официальном сайте Волгодонской городской Думы [http://www.gorduma.org](http://www.gorduma.org/).

Предварительная беседа с гражданами и запись их на личный прием к депутату Волгодонской городской Думы осуществляется помощником депутата Волгодонской городской Думы соответствующего избирательного округа.

12.7. График личного приема граждан председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска, заместителем председателя Волгодонской городской Думы и депутатами Волгодонской городской Думы составляется заместителем председателя Волгодонской городской Думы и утверждается постановлением председателя Волгодонской городской Думы – главы города Волгодонска.

Составление графика личного приема осуществляется по согласованию с депутатами Волгодонской городской Думы.

12.8. Если в обращении с просьбой о личном приеме содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других должностных лиц органов местного самоуправления, лицо, ответственное за работу с обращениями, разъясняет заявителю где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

12.9. Запись граждан на личный прием к председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, заместителю председателя Волгодонской городской Думы ведется ежедневно в соответствии с графиком (режимом) работы Волгодонской городской Думы.

12.10. Личный прием председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска, заместителем председателя Волгодонской городской Думы проводится с учетом числа граждан, записавшихся на личный прием к ним.

12.11. Организация проведения личного приема граждан депутатами Волгодонской городской Думы возлагается на их помощников.

12.12. Личный прием граждан председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска, заместителем председателя Волгодонской городской Думы и депутатами Волгодонской городской Думы осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

12.13. В первоочередном порядке принимаются Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов, граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, аварии на производственном объединении «Маяк» и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, беременные женщины, а также иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

12.14. В случае отсутствия в день приема председателя Волгодонской городской Думы – главы города Волгодонска по его поручению прием может осуществлять заместитель председателя Волгодонской городской Думы, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, с проведением личного приема заместителем председателя Волгодонской городской Думы, прием проводится по решению председателя Волгодонской городской Думы – главы города Волгодонска в другой день по предварительному согласованию с гражданином.

12.15. Информация о месте, дне и времени личного приема, а также о возможных изменениях доводится до сведения граждан лицом, ответственным за рассмотрение обращений.

12.16. Во время предварительной беседы (при записи на личный прием) специалист сектора обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы, разъясняет заявителям порядок разрешения их обращений (вопросов), при необходимости приглашает работника юридической службы аппарата Волгодонской городской Думы.

При обращении по вопросам, не отнесенным к ведению Волгодонской городской Думы, лицо, ответственное за работу с обращениями, дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем, а также дает разъяснения куда и в каком порядке обратиться заявителю.

12.17. Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, осуществляет:

- оказание консультативной помощи;

- документальное обеспечение личного приема граждан, которое включает в себя: регистрацию обращений (составление карточки личного приема либо внесение записи в Реестр или журнал регистрации обращений граждан, формирование и ведение архива рассмотрения устных обращений);

- контроль за рассмотрением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приема граждан, и исполнением поручений, данных в ходе личного приема;

- информирование должностных лиц по итогам рассмотрения обращений.

12.18. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

12.19. 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 личного приема.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный лицом, проводившим личный прием.

12.20. По окончании личного приема лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

12.21. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на лицо, ответственное за работу с обращениями.

12.22. Повторный прием по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

12.24. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Регламентом.

**13. Анализ и обобщение предложений,**

**заявлений и жалоб граждан**

13.1. С целью изучения общественного мнения, выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан лица, ответственные за работу с обращениями граждан, анализируют содержание поступающих обращений.

13.2. Один экземпляр отчёта до 3 числа месяца, следующего за отчётным периодом, представляется в сектор обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы для подготовки обобщённого анализа.

13.3. Периодичность проведения анализа сектором обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы и предоставления информационно-аналитических материалов председателю Волгодонской городской Думы – главе города Волгодонска, осуществляется ежеквартально.

13.4. Аналитические справки по рассмотрению обращений граждан размещаются на официальном сайте Волгодонской городской Думы председателем Волгодонской городской Думы – главой города Волгодонска, Волгодонской городской Думой за год.

13.5. Сектор обеспечения аппарата Волгодонской городской Думы ежемесячно информирует председателя Волгодонской городской Думы – главу города Волгодонска, заместителя председателя Волгодонской городской Думы о ходе рассмотрения обращений граждан.

13.6. Состояние работы с обращениями граждан, поступающих в общественные приемные депутатов Волгодонской городской Думы, проверяется начальником отдела по обеспечению деятельности депутатов городской Думы в избирательных округах (микрорайонах) и взаимодействию с органами территориального общественного самоуправления (ТОС).

Заместитель председателя

Волгодонской городской Думы И.В. Батлуков