



**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ
ЕКАТЕРИНБУРГСКОЙ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31 марта 2025 г.

№ 21

**Об утверждении Положения
«О работе с обращениями в Екатеринбургской городской Думе»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях оптимизации работы с обращениями в Екатеринбургской городской Думе, руководствуясь статьями 23, 27-1 Устава городского округа муниципального образования «город Екатеринбург»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение «О работе с обращениями в Екатеринбургской городской Думе» (Приложение 1).
2. Настоящее Постановление вступает в силу с 1 апреля 2025 г.
3. Контроль исполнения настоящего Постановления возложить на Руководителя аппарата Екатеринбургской городской Думы (Белоблоцкая Л.Д.)

Председатель
Екатеринбургской
городской Думы



А.Д. Гуарий

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением

Председателя Екатеринбургской
городской Думы

от 31 марта 2025 года № 21

ПОЛОЖЕНИЕ**«О работе с обращениями в Екатеринбургской городской Думе»****Раздел 1.****ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение «О работе с обращениями в Екатеринбургской городской Думе» (далее – Положение) устанавливает порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений, поступивших в Екатеринбургскую городскую Думу (далее – городская Дума) от физических лиц – граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), от объединений граждан, в том числе являющихся юридическими лицами (далее – организации), порядок направления ответов на обращения граждан и организаций (вместе – обращения), формирования и хранения архивных дел по обращениям, осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

2. Работу с обращениями в городской Думе осуществляет управление по работе с обращениями департамента правового обеспечения Екатеринбургской городской Думы (далее – управление по работе с обращениями).

3. В работе с обращениями должностные лица городской Думы, работники аппарата городской Думы руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Свердловской области, законами Свердловской области, нормативными правовыми актами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, Уставом городского округа муниципального образования «город Екатеринбург», правовыми актами городской Думы, настоящим Положением, а также положениями о структурных подразделениях аппарата городской Думы, должностными инструкциями.

4. Делопроизводство по обращениям ведется в соответствии с настоящим Положением с учетом требований, установленных Инструкцией по делопроизводству Екатеринбургской городской Думы и иными правовыми актами городской Думы в сфере делопроизводства.

5. Порядок рассмотрения обращений, поступивших в городскую Думу посредством платформы обратной связи (далее – ПОС), осуществляется в соответствии с Постановлением Председателя Екатеринбургской городской Думы от 23 июля 2024 г. № 52 «Об организации работы на платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в Екатеринбургской городской Думе».

6. Учет и регистрация обращений ведется с использованием системы электронного документооборота (далее – СЭД).

7. Информация по вопросам рассмотрения обращений, а также о местонахождении, графике работы, номерах контактных телефонов городской Думы размещается:

1) на официальном сайте городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.egd.ru, в разделе «Обращения»;

2) на официальных страницах городской Думы в социальных сетях.

8. Консультирование и информирование граждан, в том числе о порядке проведения личного приема граждан Председателем Екатеринбургской городской Думы (далее – Председатель городской Думы), о ходе рассмотрения обращений, поступивших в городскую Думу, осуществляются работниками управления по работе с обращениями по телефону: +7 (343) 304-17-63.

Раздел 2.

ПРИЕМ, ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Обращение может быть направлено (доставлено) в городскую Думу следующими способами:

в виде бумажного документа почтовым отправлением, службой доставки;

в виде бумажного документа лично гражданином, его представителем, представителем организации;

в виде электронного документа через электронную приемную на официальном сайте городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

органом или должностным лицом в виде электронного документа посредством СЭД;

в виде электронного документа посредством платформы обратной связи;

в виде бумажного документа или изложено устно в ходе личного приема заявителей в городской Думе.

2. Прием обращений, поступивших почтовыми отправлениями, осуществляется в секторе регистрации документов департамента организационного обеспечения городской Думы (далее – сектор регистрации ДОО).

Работник сектора регистрации ДОО, ответственный за прием почтовых отправлений:

вскрывает конверт, проверяет наличие в конвертах вложенных документов;

в случае отсутствия обращения в конверте составляет акт о проверке наличия почтового вложения в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству Екатеринбургской городской Думы;

передает обращение в развернутом виде вместе с конвертом в управление по работе с обращениями под подпись.

Конверты сохраняются для подтверждения адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, фиксирующего время отправления письма.

3. Прием обращений, доставленных лично гражданином, его представителем, представителем организации, обращений, поступивших в ходе личного приема заявителей Председателем городской Думы, а также посредством СЭД, ПОС, электронной приемной, осуществляется в управлении по работе с обращениями.

4. В управлении по работе с обращениями регистрируются:

1) обращения, адресованные Председателю городской Думы, первому заместителю Председателя городской Думы, заместителю Председателя городской Думы, председателям постоянных комиссий городской Думы либо направленные в адрес городской Думы без указания конкретного должностного лица, в том числе поступившие в виде электронных документов, во время личного приема Председателя городской Думы; а также обращения, поступившие в городскую Думу с сопроводительными письмами из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в обращениях вопросов;

2) иные входящие документы, касающиеся рассмотрения обращений:

запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие в городскую Думу из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц, за исключением органов прокуратуры и органов судебной власти (далее также – запросы в городскую Думу);

ответы на запросы городской Думы о предоставлении материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений (далее также – ответы на запросы городской Думы);

3) записки, акты, иные внутренние документы, касающиеся рассмотрения обращений.

5. Работник управления по работе с обращениями составляет акт в случаях, если в городскую Думу поступило обращение:

в котором не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

текст которого не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

Акт составляется в течение трех дней со дня поступления обращения и прикладывается к обращению, направляемому на рассмотрение, а после помещается в дело. Сканированная электронная копия акта прикрепляется к регистрационной карточке обращения.

6. Все поступившие в городскую Думу обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления. Регистрация обращения осуществляется посредством СЭД.

7. Регистрационный номер обращения (равно как и запроса в городскую Думу, ответа на запрос городской Думы), подлежащего регистрации в управлении по работе с обращениями, состоит из следующих элементов, отделенных друг от друга тире:

индекс структурного подразделения аппарата Екатеринбургской городской Думы, осуществляющего регистрацию документа в соответствии с Номенклатурой дел Екатеринбургской городской Думы;

индекс категории регистрируемой группы документов;

13 – обращения граждан, поступившие в виде электронного документа;

15 – обращения граждан, поступившие в виде бумажного документа (доставленные почтой России, лично гражданином (его представителем) либо службой доставки);

16 – обращения организаций, поступившие в виде бумажного документа (доставленные почтой России, лично представителем организации или службой доставки);

17 – обращения граждан и организаций, поступившие в ходе личного приема Председателя городской Думы;

18 – обращения организаций, поступившие в виде электронного документа;

43 – запросы в городскую Думу, ответы на запросы городской Думы;

порядковый номер документа внутри массива обращений, запросов в городскую Думу, ответов на запросы городской Думы с начала календарного года в пределах созыва городской Думы.

Например, 02-15-1, где:

02 – индекс управления по работе с обращениями, в котором зарегистрировано обращение;

15 – индекс категории входящего документа, соответствующей обращениям граждан, поступившим в виде бумажного документа;

1 – порядковый номер поступившего документа.

8. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом – в любом свободном месте на первом листе обращения) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с сопроводительным письмом, на бланке сопроводительного письма также ставится регистрационный штамп с номером и датой обращения.

В момент подачи обращения по просьбе заявителя на копии его письменного обращения работник управления по работе с обращениями,

ответственный за прием обращений, проставляет штамп, в котором указывает дату поступления обращения и наименование структурного подразделения аппарата городской Думы, принявшего данное обращение.

9. При регистрации обращения, поступившего в городскую Думу с сопроводительным письмом в порядке переадресации, в регистрационной карточке обращения указываются следующие отправители:

- автор (авторы) обращения;
- орган или должностное лицо, направившие обращение в городскую Думу.

Регистрационная карточка сопроводительного письма не создается.

10. При регистрации обращения в СЭД в регистрационную карточку вносится следующая информация: дата поступления обращения, способ его подачи в городскую Думу, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество (при наличии) или инициалы, адрес гражданина (или наименование организации и фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, подписавшего обращение); в случае если обращение поступило с сопроводительным письмом, – данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о необходимости направления корреспонденту информации о результатах рассмотрения обращения, в случае если корреспондент запрашивает такую информацию; тематика обращения, его краткое содержание.

В случае поступления анонимного обращения в регистрационной карточке указывается «Анонимный адресат».

В случае поступления обращения, текст которого не поддается прочтению, в поле «Краткое содержание» регистрационной карточки указывается «Нечитаемое содержание».

В случае поступления обращения без обратного адреса в регистрационной карточке указывается «Адрес отсутствует».

11. Иные входящие и внутренние документы, касающиеся рассмотрения обращений, принимаются и регистрируются в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Екатеринбургской городской Думы.

Раздел 3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

Подраздел 3.1. Принятие обращений к рассмотрению

1. Обращения, поступившие в городскую Думу и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции городской Думы, подлежат обязательному рассмотрению.

2. Председатель городской Думы обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

3. Поступившее обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если резолюцией не установлен более короткий срок его рассмотрения.

4. В исключительных случаях, а также в случае направления городской Думой в установленном порядке запросов о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Председателем городской Думы, но не более чем на 30 дней. Заявитель, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием мотивированных причин продления.

Сведения об измененном сроке рассмотрения обращения вносятся в регистрационную карточку обращения в СЭД.

5. В течение 7 дней со дня регистрации обращения осуществляются следующие действия:

1) направление обращения (копии обращения), содержащего вопросы, не относящиеся к компетенции городской Думы, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения;

2) направление обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в государственный орган согласно его компетенции (в том числе в случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес);

3) возвращение обращения, в котором обжалуется судебное решение, заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) направление заявителю сообщения о том, что ответ на его обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы или не поддается прочтению, но фамилия заявителя и его почтовый адрес поддаются прочтению;

5) направление заявителю сообщения о том, что ответ на вопрос, поставленный в обращении, размещен на официальном сайте городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (указывается его адрес).

6. При поступлении обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, данное обращение направляется в Управление по вопросам миграции Главного управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Свердловской области и Губернатору Свердловской области в течение пяти дней со дня его регистрации с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

7. При поступлении из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностных лиц, рассматривающих обращение, запроса о предоставлении материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращения, предоставление городской Думой запрашиваемых документов и материалов осуществляется в течение 15 дней со дня регистрации запроса.

8. Обращение остается без ответа, если в нем не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение.

9. Основаниями для оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов являются следующие факты:

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (Председатель городской Думы вправе принять решение оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

2) текст обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

3) в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого заявителю неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (Председатель городской Думы вправе принять решение о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанные обращения направлялись в городскую Думу либо должностному лицу городской Думы; о данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение);

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

10. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение в городскую Думу.

11. Основанием для прекращения рассмотрения обращения является поступление от гражданина, организации заявления о прекращении рассмотрения поданного ранее обращения (на указанное обращение дается ответ о прекращении рассмотрения обращения в связи с поступлением соответствующего заявления либо о невозможности прекращения рассмотрения обращения с указанием причин).

12. Иные входящие документы, касающиеся рассмотрения обращений, рассматриваются в порядке, определенном Инструкцией по делопроизводству Екатеринбургской городской Думы.

Подраздел 3.2. Предварительное рассмотрение обращений

1. Предварительное рассмотрение обращений заключается в ознакомлении начальника управления по работе с обращениями департамента правового обеспечения Екатеринбургской городской Думы (далее – начальник управления по работе с обращениями) и заместителя начальника департамента правового обеспечения Екатеринбургской городской Думы (по вопросам работы с обращениями) (далее – заместитель начальника департамента правового обеспечения) с содержанием поступивших обращений.

В результате предварительного рассмотрения обращений начальником управления по работе с обращениями составляется проект резолюции, оформляемый на специальном бланке в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Екатеринбургской городской Думы. Резолюция должна содержать указание по исполнению документа, включать фамилию, инициалы исполнителя (исполнителей) либо наименование структурного подразделения аппарата городской Думы, поручение по документу (конкретное задание по исполнению документа или формулировку цели рассмотрения документа), а также срок исполнения.

Ответственным исполнителем по обращениям является заместитель начальника департамента правового обеспечения.

Соисполнителем может быть назначено иное структурное подразделение аппарата городской Думы. Соисполнитель определяется исходя из оценки содержания обращений и с учетом возложенных на работника должностных обязанностей.

Срок исполнения проставляется в соответствии с Приложением 1 к настоящему Положению.

2. Если в тексте обращения не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение направляется в управление по работе с обращениями для помещения в дело в соответствии с Номенклатурой дел Екатеринбургской городской Думы.

3. В случае, предусмотренном подпунктом 3 пункта 9 подраздела 3.1 настоящего Положения, Председатель городской Думы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

В этом случае в проекте резолюции исполнителю дается поручение подготовить заявителю ответ, уведомляющий о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

4. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в проекте резолюции исполнителю дается поручение подготовить проект письма, уведомляющего заявителя о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса.

5. Если обращение содержит вопросы, относящиеся к компетенции различных органов, должностных лиц и (или) структурных подразделений городской Думы, при направлении обращения для исполнения в проекте резолюции указывается, по какому именно вопросу обращение направлено исполнителю.

6. В случае поступления в городскую Думу обращения с сопроводительным письмом из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица с просьбой проинформировать их о результатах рассмотрения данного обращения либо запроса, предусмотренного пунктом 7 подраздела 3.1 настоящего Положения, при направлении обращения, запроса исполнителю в проекте резолюции указывается на необходимость подготовки проекта ответа о результатах рассмотрения обращения или ответа на запрос.

7. Проект резолюции согласуется заместителем начальника департамента правового обеспечения и Руководителем аппарата Екатеринбургской городской Думы (далее – Руководитель аппарата).

Обращение с проектом резолюции передается на согласование Руководителю аппарата в день регистрации либо в ближайший рабочий день.

8. Руководитель аппарата согласует проект резолюции в течение одного дня со дня регистрации обращения.

9. Зарегистрированные в СЭД обращения с проектами резолюций после предварительного рассмотрения и согласования с Руководителем аппарата поступают Председателю городской Думы, в его отсутствие – исполняющему полномочия Председателя городской Думы.

Передача данных документов в приемную Председателя городской Думы осуществляется по журналу с указанием регистрационных номеров, даты передачи на рассмотрение и подписью работника управления по работе с обращениями, ответственного за передачу документов Председателю городской Думы.

Подраздел 3.3. Рассмотрение обращений, запросов в городскую Думу, ответов на запросы городской Думы Председателем городской Думы

1. Председатель городской Думы рассматривает обращение и не позднее трех дней со дня регистрации обращения проставляет в бланке резолюции собственноручную подпись и дату рассмотрения.

Обращения, подлежащие переадресации в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, регистрируются и передаются на рассмотрение незамедлительно.

2. После утверждения резолюции Председателем городской Думы работник приемной Председателя городской Думы незамедлительно возвращает рассмотренные документы в управление по работе с обращениями по журналу.

3. Резолюция Председателя городской Думы незамедлительно направляется исполнителю посредством СЭД с обязательным проставлением срока исполнения поручения.

Подлинники обращений, запросов в городскую Думу, ответов на запросы городской Думы хранятся в управлении по работе с обращениями в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

4. Запросы в городскую Думу, ответы на запросы городской Думы рассматриваются в порядке, установленном настоящим подразделом.

Подраздел 3.4. Проведение личного приема заявителей в городской Думе

1. Личный прием заявителей (далее – личный прием) проводится Председателем городской Думы.

2. Организацию и сопровождение проведения личного приема обеспечивает управление по работе с обращениями.

3. Информация о проведении личного приема с указанием дня, времени и места приема, а также номера телефона для записи на прием, размещается на официальном сайте городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» управлением по работе с обращениями не позднее чем за 5 дней до начала приема.

В случае изменения даты, времени и места личного приема информация об этом незамедлительно доводится управлением по работе с обращениями до сведения граждан путем размещения на официальном сайте городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». До сведения уже записавшихся на личный прием граждан информация доводится по телефону.

4. Личный прием осуществляется по предварительной записи, которая ведется в управлении по работе с обращениями. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5. Личный прием осуществляется в порядке очередности записи на личный прием при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность гражданина, работником управления по работе с обращениями разъясняется право гражданина направить обращение в городскую Думу в форме бумажного или электронного документа. При этом карточка личного приема не заводится.

6. Граждане, прибывшие на личный прием без записи, могут быть приняты Председателем городской Думы с его согласия и с учетом времени приема.

7. При проведении личного приема работником управления по работе с обращениями в обязательном порядке оформляется карточка личного приема, в которую заносятся следующие данные:

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- 2) адрес, контактный номер телефона заявителя;
- 3) краткое содержание обращения, изложенного в устной форме;
- 4) дата приема;
- 5) поручение Председателя городской Думы по итогам личного приема (при наличии).

Карточка личного приема регистрируется в СЭД.

8. 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, о чем в карточке личного приема делается запись: «Ответ дан в ходе приема. Письменный ответ не требуется.». Данная запись в карточке личного приема подтверждается подписью гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. В ходе личного приема гражданин имеет право оформить обращение. Данное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не относится к компетенции городской Думы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Разъяснение, с согласия гражданина, может быть дано устно в ходе личного приема.

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

Подраздел 3.5. Подготовка ответов на обращения, запросы в городскую Думу. Требования к письменному ответу. Переадресация обращений

1. Ответ по результатам рассмотрения обращения, запроса в городскую Думу (далее также – ответ) оформляется на бланке городской Думы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Екатеринбургской городской Думы.

2. Ответы на обращения, поступившие устно или в виде бумажного документа либо содержащие просьбу направить ответ на почтовый адрес или лично заявителю, готовятся в двух экземплярах:

- для направления заявителю;
- контрольный экземпляр в дело.

Ответы на запросы в городскую Думу, поступившие в виде бумажного документа либо содержащие просьбу направить ответ на почтовый адрес, а также ответы, направляемые курьерской доставкой, готовятся в двух экземплярах.

3. Ответ должен излагаться четко, последовательно, со ссылками на правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении, запросе в городскую Думу вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты по обращению.

Ответ должен быть аргументирован при отказе в удовлетворении требований, не соответствующих законодательству, содержащихся в обращении, запросе в городскую Думу.

4. В случае поступления в городскую Думу обращения с сопроводительным письмом из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения обращения, в ответе, направляемом в государственный орган, орган местного самоуправления либо должностному лицу, должно быть указано, что заявитель, направивший обращение, проинформирован о результатах его рассмотрения.

5. Соисполнители не позднее 10 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить в департамент правового обеспечения Екатеринбургской городской Думы (далее – департамент правового обеспечения) все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Информация, необходимая для подготовки ответа, направляется служебной запиской посредством СЭД.

6. Исполнитель представляет не позднее чем за 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения проект ответа на рассмотрение и согласование непосредственному руководителю и Руководителю аппарата. Лист согласования оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Екатеринбургской городской Думы.

Исполнитель создает в СЭД регистрационную карточку документа. Согласование документа одновременно осуществляется в СЭД.

Исполнитель осуществляет контроль за сроками исполнения поручения по обращению.

7. Ответ с приложением листа согласования не позднее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения, запроса в городскую Думу передается на подписание Председателю городской Думы по журналу.

8. Запрещается направлять ответы с исправлениями, ошибками.

9. В случаях, определенных подпунктом 1 пункта 5 и пунктом 6 подраздела 3.1 настоящего Положения, исполнитель в установленные сроки готовит письмо о направлении обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также письмо заявителю с уведомлением о переадресации его обращения.

В письме заявителю указываются реквизиты исходящего письма, которым обращение направлено по компетенции.

Данные письма согласуются непосредственным руководителем исполнителя и Руководителем аппарата. Согласование оформляется общим листом согласования.

10. В случае направления городской Думой в установленном порядке запросов о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, исполнитель готовит, согласует и направляет на подписание запрос не позднее 6 дней со дня регистрации обращения. Запрос передается на отправку за сутки до истечения срока подготовки запроса.

11. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее 25 дней со дня регистрации обращения готовит проект письма с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Уведомление готовится за подписью Председателя городской Думы и содержит объективные причины продления срока рассмотрения обращения.

Уведомление согласуется, передается на подписание, регистрацию и направление в порядке, определенном пунктами 6, 7 настоящего подраздела.

Раздел 4.

РЕГИСТРАЦИЯ ИСХОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ, КАСАЮЩИХСЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

1. Подписанные Председателем городской Думы ответы на обращения, письма о переадресации обращения, уведомления о переадресации обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, запросы городской Думы, ответы на запросы в городскую Думу (далее также – исходящие документы) регистрируются в управлении по работе с обращениями.

2. Регистрация исходящих документов осуществляется в СЭД. Регистратор присваивает регистрационный номер, а также при необходимости вносит в соответствующие поля электронных регистрационных карточек сведения о снятии с контроля обращений и списании их в дело

3. Регистрационный номер исходящего документа, касающегося рассмотрения обращения, состоит из следующих элементов, отделенных друг от друга тире:

индекс структурного подразделения аппарата городской Думы, осуществляющего регистрацию документа в соответствии с Номенклатурой дел Екатеринбургской городской Думы;

индекс регистрируемой группы документов (исходящие);

порядковый номер исходящего документа.

Например: 02-44-30, где:

02 – индекс управления по работе с обращениями;

44 – индекс исходящих документов;

30 – порядковый номер исходящего документа.

4. Регистрационный номер проставляется на всех экземплярах документа.

Сканированная электронная копия зарегистрированного контрольного экземпляра документа прикрепляется к регистрационной карточке.

5. В случае если окончание срока рассмотрения обращения, запроса в городскую Думу приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) должен быть зарегистрирован и направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

6. Исходящие документы передаются для направления адресату не позднее чем за сутки до истечения установленного законом срока рассмотрения.

Контрольный экземпляр исходящего документа помещается в дело.

7. Зарегистрированный ответ на обращение, запрос в городскую Думу направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в городскую Думу в форме электронного документа, и в форме бумажного документа по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в городскую Думу в письменной или устной форме.

8. В случае если в обращении и на почтовом конверте, приложенном к обращению, указаны разные адреса для отправки ответа, ответ направляется по адресу, указанному в обращении.

9. Если в коллективном обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ, то ответ на данное обращение направляется всем указавшим обратный адрес заявителям, подписавшим обращение.

10. В случае направления обращения, поступившего в городскую Думу в виде бумажного документа, в порядке переадресации посредством СЭД подлинник обращения остается в деле в управлении по работе с обращениями.

11. Направление исходящих электронных документов, касающихся рассмотрения обращений, а также передачу исходящих документов в виде бумажного документа лично заявителю осуществляет управление по работе с обращениями. В таких случаях к регистрационной карточке прикрепляется файл со сведениями, подтверждающими отправку документа заявителю.

12. Направление исходящих документов в виде бумажных документов почтовой связью либо курьерской доставкой осуществляет департамент организационного обеспечения Екатеринбургской городской Думы в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Екатеринбургской городской Думы.

Документ по журналу передается на отправку почтой в запечатанном конверте с указанным адресом и фамилией, инициалами адресата за 1 день до истечения срока рассмотрения обращения. На конверте в обязательном порядке указываются регистрационный номер и дата документа.

Ответы на обращения, оформленные в виде бумажного документа, направляются заказными письмами.

13. Ответ на обращение, поступившее в городскую Думу, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Раздел 5.

ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ АРХИВНЫХ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

Подраздел 5.1. Формирование и хранение архивных дел по обращениям

1. По результатам рассмотрения обращения управлением по работе с обращениями формируются дела в соответствии с Номенклатурой дел Екатеринбургской городской Думы.

2. Основанием для начала оформления архивного дела по обращению является поступление в управление по работе с обращениями подписанного Председателем городской Думы подлинника ответа на обращение.

3. Обращения (подлинники, а также распечатанные на бумажных носителях обращения, поступившие в городскую Думу в виде электронных документов, заполненные бланки устных обращений) с бланками резолюций, контрольные экземпляры ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также запросы информации в городскую Думу с бланками резолюций и контрольные экземпляры ответов на них, материалы по личному приему формируются в дела в соответствии с Номенклатурой дел Екатеринбургской городской Думы.

4. Исполненные документы группируются в дело в хронологической последовательности по мере их поступления в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Екатеринбургской городской Думы.

К делу прилагается опись (Приложение 2 к настоящему Положению).

5. Дела подлежат хранению в течение пяти лет в управлении по работе с обращениями.

Подраздел 5.2. Предоставление справочной информации о рассмотрении обращений

1. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.

Для ознакомления с указанными документами и материалами заявитель (или его представитель) подает заявление в управление по работе с обращениями (Приложение 3 к настоящему Положению).

Ознакомившись с материалами и документами, заявитель (или его представитель) расписывается на первой странице заявления (или на странице, где есть свободное место) и проставляет дату.

2. Справочную работу по рассмотрению обращений осуществляет управление по работе с обращениями.

3. По устному запросу заявителя ему предоставляется следующая информация:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах и сроках рассмотрения обращения.

РАЗДЕЛ 6. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

Подраздел 6.1. Осуществление контроля за рассмотрением обращений

1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляет управление по работе с обращениями.

2. Контроль за исполнением требований настоящего Положения осуществляет заместитель начальника департамента правового обеспечения.

3. Исполнители несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращениям, своевременное извещение Председателя городской Думы о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, за содержание и оформление подготовленных ответов.

4. Данные о состоянии исполнительской дисциплины в части работы с обращениями в городской Думе ежемесячно доводятся заместителем Руководителя аппарата – начальником департамента правового обеспечения Екатеринбургской городской Думы (далее – заместитель Руководителя аппарата – начальник департамента правового обеспечения) до сведения Руководителя аппарата.

5. Аналитическая работа с обращениями ведется управлением по работе с обращениями.

Ежеквартально проводится анализ поступивших в городскую Думу обращений (в том числе количества обращений и их тематики, результатов рассмотрения обращений и т. д.).

Справки, отчеты и информационно-аналитические материалы о рассмотрении обращений в городской Думе направляются Руководителю аппарата.

Информация о работе с обращениями в городской Думе (статистический и аналитический анализ поступивших обращений за отчетный период, обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах, анализ тематики обращений граждан с обозначением наиболее часто встречающихся и актуальных тем) один раз в полугодие размещается на официальном сайте городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. В случаях поступления жалобы от заявителя на нарушение его прав и законных интересов в результате действий (бездействия) городской Думы и должностных лиц городской Думы организуется и проводится проверка.

Данные, полученные в ходе проверки, обобщаются и представляются в виде справки, составляемой заместителем Руководителя аппарата – начальником департамента правового обеспечения. Информация о результатах проверки доводится до Председателя городской Думы и Руководителя аппарата.

7. За систематическое или грубое нарушение требований настоящего Положения или иных правовых актов по работе с обращениями предусмотрена ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подраздел 6.2. Дополнительный контроль

1. После направления ответа заявителю в сроки, предусмотренные законодательством, в случае если в ответе указывается, что вопрос будет решен в течение установленного периода времени, обращение ставится на контроль.

Также в целях повышения эффективности работы с обращениями и защиты интересов граждан Председатель городской Думы, Руководитель аппарата, заместитель начальника департамента правового обеспечения, начальник управления по работе с обращениями вправе проконтролировать окончательное решение вопроса, поставленного в обращении.

В этих случаях регистратор проставляет в СЭД отметку о постановке обращения на контроль.

2. Исполнитель в установленные сроки готовит и направляет ответ заявителю об окончательном решении вопроса, поставленного в обращении.

3. После подготовки ответа руководитель, принявший решение о постановке обращения на контроль, отдает распоряжение о снятии обращения с контроля и списании его в дело. Регистратор вносит в регистрационную карточку информацию о снятии обращения с контроля.

Приложение 1
к Положению «О работе
с обращениями в Екатеринбургской
городской Думе»

**Сроки,
устанавливаемые исполнителям при работе с обращениями,
запросами в городскую Думу, ответами на запросы городской Думы
(в календарных днях со дня регистрации обращения, запроса,
ответа на запрос)**

1. Для подготовки ответа – 24 дня.
2. Для подготовки ответа с разъяснением порядка обжалования судебного решения – 5 дней.
3. Для подготовки сообщения заявителю о том, что ответ на его обращение не дается и оно не подлежит направлению по компетенции, в случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы или не поддается прочтению – 5 дней.
4. Для подготовки сообщения заявителю о том, что ответ на вопрос, поставленный в обращении, размещен на официальном сайте городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 5 дней.
5. Для направления обращения и подготовки уведомления заявителю – 5 дней.
6. Для переадресации обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, и подготовки уведомления заявителю – 4 дня.
7. Для направления обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в государственный орган согласно его компетенции – 5 дней.
8. Для подготовки запроса информации – 5 дней.
9. Для подготовки уведомления о продлении срока рассмотрения обращения на 30 дней – 24 дня.
10. Для подготовки уведомления о прекращении переписки по данному вопросу – 24 дня.
11. Для подготовки ответа на запрос – 13 дней (либо срок, указанный в запросе, с учетом времени на согласование и подписание).
12. Для подготовки информации в департамент правового обеспечения – 21 день.

Приложение 2
к Положению «О работе
с обращениями в Екатеринбургской
городской Думе»

Контрольный срок: _____
дата

Дело № _____
от _____
дата

Екатеринбургская городская Дума, 8 созыв

Поступило: _____
способ отправки

Дата поступления:

Тип обращения: _____
первичное/повторное

Вид обращения: _____
индивидуальное / коллективное

От кого: _____
фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя

Адрес: _____

Тел.: _____

Район: _____

e-mail: _____

Социальное положение: _____

Льготная категория: _____

Краткое содержание: _____

Опись:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Закрыто:

Основание:

Рассмотрел:

Председатель Екатеринбургской
городской Думы _____
фамилия, инициалы

Исполнитель:

фамилия, инициалы

Контролер:

фамилия, инициалы

Приложение 3
к Положению «О работе
с обращениями в Екатеринбургской
городской Думе»

ФОРМА
заявления гражданина
на ознакомление с документами и материалами, касающимися
рассмотрения его обращения

В управление по работе с обращениями
департамента правового обеспечения
Екатеринбургской городской Думы

Прошу выдать мне для ознакомления документы и материалы,
касающиеся рассмотрения моего обращения, направленного в
Екатеринбургскую городскую Думу _____ вх. № _____

собственноручная подпись

инициалы, фамилия

дата

С документами и материалами ознакомлен(а)

Подпись, расшифровка подписи, дата