

|  |
| --- |
| **ГОРОДСКАЯ ДУМА**  **МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  **ГОРОД НОВЫЙ УРЕНГОЙ** |
|  |

**РЕШЕНИЕ № 297**

**28.03.2024 г. Новый Уренгой**

**Об утверждении Инструкции по работе Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой**

**с обращениями граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017№ 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе», руководствуясь Уставом муниципального образования город Новый Уренгой, Городская Дума муниципального образования город Новый Уренгой

РЕШИЛА:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой   
с обращениями граждан.

2. Признать утратившими силу решения Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой:

– от 23.12.2021 № 123 «Об утверждении Инструкции по работе Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой   
с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступающими в форме электронного документа»;

– от 31.03.2023 № 225 «О внесении изменений в решение Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой от 23.12.2021 № 123».

3. Опубликовать настоящее решение в газете «Правда Севера».

4. Решение вступает в силу со дня его опубликования.

Глава города Новый Уренгой А.В. Воронов

Председатель Городской Думы П.М. Шумова

Приложение

к решению Городской Думы

### муниципального образования

### город Новый Уренгой

### от 28.03.2024 № 297

**Инструкция**

**по работе Городской Думы муниципального образования**

**город Новый Уренгой с обращениями граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция по работе Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой с обращениями граждан (далее – Инструкция) разработана в соответствии   
с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон об обращениях граждан), [Законом](consultantplus://offline/ref=D1218108B7754A3E626F9D834591FF1389CBE82E106DD56F3E85A4C459B7264BV3k2F) Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе» в целях:

– повышения качества работы по рассмотрению обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан и запросов, касающихся обращений граждан, поступающих из государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц (далее – запросы);

– совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты конституционных прав   
и законных интересов граждан.

1.2. Инструкция определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан в письменной форме и обращений граждан, поступающих в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных   
и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), а также запросов, поступающих в Городскую Думу муниципального образования город Новый Уренгой (далее – Городская Дума), контроля за соблюдением порядка их рассмотрения, прекращения переписки, направления ответов и их хранения, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.3. Делопроизводство и контроль за деятельностью   
по рассмотрению обращений граждан, запросов, касающихся обращений граждан, направленных государственными органами   
и органами местного самоуправления в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Закона об обращениях граждан в адрес Городской Думы, осуществляют специалисты отдела по развитию местного самоуправления Управления по местному самоуправлению   
и общественным отношениям Департамента внутренней политики Администрации города Новый Уренгой (далее – отдел).

1.4. Рассмотрение обращений граждан и запросов информации, поступающих в Городскую Думу, осуществляется Председателем Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой, депутатами Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой (далее – Председатель Городской Думы, депутат Городской Думы).

1.5. Работа с обращениями граждан в Городской Думе осуществляется с использованием государственной информационной системы «Региональная система электронного документооборота Ямало-Ненецкого автономного округа» (далее – РСЭД).

**2. Прием, первичная обработка**

**и регистрация обращений граждан**

2.1. Обращения граждан в адрес Городской Думы могут быть:

– переданы лично в отдел по адресу: ЯНАО, г. Новый Уренгой, мкр. Советский, дом 3, каб. 102;

– направлены почтовым отправлением в адрес Городской Думы: 629309, ЯНАО, г. Новый Уренгой, мкр. Советский, д. 3;

– направлены посредством заполнения формы на официальном сайте Городской Думы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет https://dumanur.ru(далее – официальный сайт) в разделе «Обращение граждан», в том числе с использованием Единого портала.

Контактная информация о Городской Думе размещена   
на официальном сайте, а также на интерактивной информационной панели, расположенной в холле административного здания по адресу: ЯНАО, г. Новый Уренгой, мкр. Советский, дом 3.

В случае поступления обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты Городской Думы такое обращение к рассмотрению не принимается. Гражданину в течение   
3 дней со дня поступления обращения на адрес электронной почты специалистами отдела направляется уведомление о необходимости направления обращения посредством заполнения формы   
на официальном сайте в разделе «Обращение граждан», в том числе с использованием Единого портала.

Обращение, направленное телеграммой, переданное непосредственно Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы при проведении ими мероприятий с участием населения, подлежит обязательному рассмотрению при условии указания   
в тексте телеграммы фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) гражданина, его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.2. Прием обращений граждан, а также запросов или обращений, поступивших с сопроводительным документом в адрес Городской Думы, осуществляется ежедневно, кроме выходных   
и праздничных дней, в режиме работы Городской Думы.

Документы (обращения граждан, запросы, проекты ответов), поступившие после 15.30 (или после 10.30 в предпраздничный день), поступают в работу на следующий рабочий день (или в первый рабочий день после праздничных дней) соответственно.

2.3. По просьбе гражданина лицо, принявшее обращение   
в письменной форме, обязано удостоверить своей подписью на копии обращения факт приема обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

2.4. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, распечатывается на бумажный носитель, и дальнейшая работа с ним ведется как с обращением в письменной форме. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. При приеме и первичной обработке документов, поступивших по почте, после вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем документов и правильность   
их оформления, целостность упаковки.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких обращений от одного либо от разных граждан регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

2.7. Обращение с пометкой «лично», поступившее на имя Председателя Городской Думы, депутата Городской Думы, передается адресату невскрытым.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично»,   
не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел.

2.8. На письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в почтовом конверте отсутствуют документы, упомянутые автором, в течение дня   
с момента поступления составляется акт о несоответствии вложений либо об их отсутствии в двух экземплярах и подписывается двумя специалистами отдела. Один экземпляр акта приобщается   
к поступившему обращению и хранится в деле, второй направляется заявителю в течение 7 дней с момента регистрации обращения.

Поступившие денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), подарки подлежат направлению отправителю с приложением соответствующего акта.

В случае если в обращении в письменной форме и на почтовом конверте не указан почтовый адрес гражданина, поступившие денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), подарки приобщаются к делу.

2.9. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают обращения, приложения к обращениям хранятся в деле совместно   
с обращением в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

2.10. Поступившее письмо, имеющее нестандартный вес, размер, форму, неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для отправлений (порошок и прочее), вскрытию не подлежит.

Информацию о поступившем письме начальник отдела доводит до сведения Председателя Городской Думы. Работа с таким письмом приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

2.11. Обращения граждан, поступившие в Городскую Думу, независимо от способа доставки принимаются, обрабатываются, учитываются и регистрируются с использованием РСЭД в базе данных «Обращения граждан» (далее – БД «ОГ») в течение 3-х дней   
с даты их поступления.

На каждое обращение оформляется регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) в РСЭД с использованием индекса.

Не подлежат регистрации поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, а также тексты, адресованные иному государственному органу, органу местного самоуправления или иному должностному лицу, которые без регистрации и сканирования направляются адресатам в порядке, предусмотренном для служебного делопроизводства.

Поступившие благодарности подлежат регистрации как «необращения». Гражданину направляются уведомления о принятии его благодарности к сведению.

2.12. Запросы информации, касающиеся обращений граждан, поступившие в Городскую Думу, регистрируются в РСЭД в базе данных «Входящие документы» (далее – «ВхД»).

2.13. Сканированное изображение обращения и приложения   
к нему прикрепляются к РКК обращения. Дальнейшая работа   
по обращению происходит с использованием его электронной копии.

Подлинник (оригинал) обращения, документы и материалы   
по рассмотрению обращения, поступившие в Городскую Думу, хранятся в отделе.

2.14. На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

Делать какие-либо надписи и отметки на обращениях   
не допускается.

2.15. Специалисты отдела после анализа поступившего обращения вне зависимости от правомерности либо неправомерности приведенных в обращении доводов относят его к одному из трех видов: предложение, заявление, жалоба.

2.16. В новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.17. Перед началом регистрации поступившего обращения специалисты отдела проверяют его на повторность в РСЭД.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного   
и того же гражданина (граждан) в один и тот же орган местного самоуправления к одному и тому же лицу по одному и тому же вопросу, если:

– гражданин не удовлетворен данным ему ответом   
по первоначальному обращению (в том числе обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению; сообщается   
о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если   
со времени его поступления истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения; указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения);

– со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения,   
и ответ по существу обращения гражданину не дан.

При определении повторности обращения специалист отдела проверяет наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

Не считаются повторными обращения:

– одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

– направленные нескольким адресатам;

– от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения;

– содержащие идентичные доводы по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица (аналогичные обращения).

Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, в правом верхнем углу первой страницы обращения ставится отметка «повторно», и к нему прилагаются все материалы предыдущего обращения.

2.18. Рассмотрение содержания повторного обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов   
и разъяснений.

2.19. Председатель Городской Думы, депутат Городской Думы,  
в адрес которого поступило повторное обращение, осуществляет контроль за рассмотрением повторных обращений граждан   
в пределах своей компетенции, анализирует содержание и причины повторных обращений граждан по одному и тому же вопросу, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

В случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры   
к их всестороннему рассмотрению.

2.20. При повторном обращении гражданина дополнительное рассмотрение его обращения также проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного   
в обращении вопроса.

2.21. После регистрации обращения специалистом отдела гражданину направляется уведомление о принятии обращения   
с указанием даты его принятия, сообщается присвоенный обращению регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении обращения.

2.22. Информация о персональных данных граждан, направивших обращения, хранится и обрабатывается, уничтожается   
с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

**3. Рассмотрение обращений граждан, направление ответа заявителю, направление обращений по компетенции**

3.1. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для рассмотрения Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы, в адрес которого поступило обращение.

3.2. Председатель Городской Думы, депутат Городской Думы,   
в адрес которого поступило обращение, рассматривает обращение   
и выносит резолюцию. Далее в соответствии с резолюцией передает специалисту в отдел для дальнейшей работы с данным обращением, в том числе для подготовки ответа.

3.3. Резолюция на обращение выносится не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.4. Обязательными элементами резолюции являются: фамилия Председателя Городской Думы, депутата Городской Думы, конкретное поручение по рассмотрению обращения, подпись лица, вынесшего резолюцию, дата, регистрационный номер документа, к которому поручение относится. В резолюции может быть указан срок исполнения.

3.5. На основании поступившего обращения специалист отдела, в компетенцию которого входит работа с обращениями граждан, изучает обращение с приложенными к нему документами и:

– осуществляет подготовку проекта ответа (уведомления) гражданину, направившему обращение;

– в случае необходимости направляет запросы   
о предоставлении информации и документов для рассмотрения обращения в государственные органы, органы местного самоуправления, иные органы Администрации города Новый Уренгой и должностным лицам (за исключением судов, органов дознания   
и органов предварительного следствия);

– в случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Городской Думы, вносит предложение Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы, в адрес которого поступило обращение, о необходимости направления обращения в течение 7 дней со дня регистрации   
в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение вопросов, указанных   
в обращении, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение;

– в случае, если в обращении затронуты вопросы, решение которых входит в компетенцию нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется с сопроводительным письмом в течение   
7 дней со дня его регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение   
в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом   
не предоставляется возможным направить жалобу на рассмотрение   
в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном [порядке](consultantplus://offline/ref=FE9C47579797588DE0B42FB161FBC350BB62555A4D0FAD79F1F910D61F34CD66926E15E2F563727A4CC59D7755C516513411B860514C2BDBbFOCE) в суд;

– в случае, если обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации   
в сфере миграции, вносит предложение Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы, в адрес которого поступило обращение, о необходимости направления обращения в течение   
5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ямало-Ненецкого автономного округа с уведомлением автора обращения о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона об обращениях граждан;

– в случае, если обращение содержит вопросы защиты прав ребенка, предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, а также жалобы на проявления межнациональной напряженности, вносит предложение Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы, в адрес которого поступило обращение,   
о необходимости направления обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение соответствующих вопросов, в течение 5 дней со дня регистрации обращения с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 3 статьи 4 Закона Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе»;

– в случае, если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями,   
и гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, Председатель Городской Думы, депутат Городской Думы, в адрес которого поступило обращение, вправе принять решение   
о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались Председателем Городской Думы, депутатом Городской Думы. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

– в случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии   
с частью 4 статьи 10 Закона об обращениях граждан на официальном сайте, вносит предложение Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы, в адрес которого поступило обращение,   
о необходимости сообщения гражданину, направившему обращение,   
в течение 7 дней со дня регистрации обращения электронного адреса официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

– в случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, вносит предложение Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы, в адрес которого поступило обращение, о возврате в течение 7 дней со дня регистрации обращения гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

– в случае, если по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, вносит предложение Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы о сообщении гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу поставленного   
в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.6. При уходе в отпуск специалист отдела обязан передать по поручению начальника отдела все имеющиеся у него   
на исполнении обращения другому специалисту отдела   
в соответствии с его должностной инструкцией.

3.7. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен содержать:

– конкретную и четкую информацию по существу всех поставленных в обращении вопросов;

– результат рассмотрения обращения;

Если на обращение дается промежуточный ответ либо направляется уведомление о продлении срока его рассмотрения,   
то в тексте указывается срок окончательного ответа.

3.8. При ответе заявителю не допускается представление взаимоисключающей по содержанию информации. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе   
в реквизитах).

3.9. Ответ на коллективное обращение направляется каждому гражданину, подписавшему коллективное обращение, который указал свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

В случае если в обращении указан представитель, уполномоченный на представление интересов граждан, подписавших коллективное обращение, ответ на коллективное обращение направляется представителю, уполномоченному на представление интересов граждан при рассмотрении коллективного обращения,   
с пометкой о необходимости доведения информации, указанной   
в ответе, до сведения остальных граждан, указанных в обращении.

В случае если в ходе рассмотрения коллективного обращения поступит одно или несколько заявлений об отказе от рассмотрения обращения, ответ на коллективное обращение направляется   
в порядке, установленном настоящим пунктом, гражданину(нам),   
в отношении которого(ых) отказ не поступал.

3.10. Ответ на обращение подписывается Председателем Городской Думы, депутатом Городской Думы, в адрес которого поступило обращение, оформляется на официальном бланке Городской Думы в соответствии с требованиями Инструкции   
по делопроизводству Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой, содержит дату, регистрационный номер.  
В составе реквизита «Адресат» указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый либо электронный адрес по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина   
на Едином портале при его использовании.

Адресная часть бланков ответов (уведомлений о переадресации обращения) должна соответствовать форме направляемого автору ответа (уведомления о переадресации обращения) в части указания почтового адреса при направлении ответа (уведомления   
о переадресации обращения) в письменной форме или адреса электронной почты при направлении ответа (уведомления   
о переадресации обращения) в форме электронного документа.

В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, указал почтовый адрес для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес.

В случае если гражданин в обращении в письменной форме указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты. В случае если обращение поступило в форме электронного документа с использованием Единого портала, в адресной части для направления ответа (уведомления о переадресации обращения) указывается адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на [Едином портале](https://www.gosuslugi.ru/) при его использовании.

3.11. Перед передачей проекта ответа на подпись Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы специалисты отдела проверяют правильность оформления ответа, наличие приложений, соответствие адреса указанному в обращении.

3.12. Согласованный проект ответа на бумажном носителе передается специалистами отдела на подпись Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы в 2-х экземплярах   
с приложением листов согласования.

3.13. Ответ по результатам рассмотрения обращения регистрируется в РСЭД в течение 1 рабочего дня после его подписания.

3.14. Ответ на обращение, поступившее в Городскую Думу   
в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в письменной форме.

Специалисты отдела не позднее следующего рабочего дня   
со дня регистрации ответа на обращение отправляют его почтовой связью. Почтовые отправления рекомендуется направлять заказными письмами.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации направляется специалистами отдела в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на [Едином портале](https://www.gosuslugi.ru/) при его использовании. При этом   
к обращению прикладывается копия распечатанного файла   
с электронной почты с подтверждением отправки ответа для хранения в деле.

На поступившее в Городскую Думу обращение, 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен   
с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона об обращениях граждан на официальном сайте.

По просьбе гражданина копия ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе направленного с использованием Единого портала, направляется   
по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа. По просьбе гражданина копия ответа   
на письменное обращение направляется по адресу электронной почты, указанному в письменном обращении, и (или) вручается лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

3.16. Граждане имеют право знакомиться с документами   
и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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.

Приложенные к обращению или переданные гражданином при рассмотрении обращения документы и материалы, имеющие для него ценность, возвращаются гражданину по его заявлению. При этом специалист отдела вправе изготовить копии возвращаемых документов, которые прилагает к материалам по рассмотрению обращения.

3.17. Письма с ответами гражданам, возвращенные почтой РФ   
в Городскую Думу по причине истечения срока хранения, хранятся   
в отделе.

3.18. Документы и материалы по рассмотрению обращения   
и второй экземпляр ответа приобщаются к делу в хронологическом порядке их поступления.

3.19. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

– в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес,   
по которому должен быть направлен ответ (в случае если   
в 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);

– текст обращения не поддается прочтению (в данном случае обращение не подлежит направлению на рассмотрение   
в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем   
в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

– текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (в данном случае обращение 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 гражданину, направившему обращение).

3.20. Председатель Городской Думы, депутат Городской Думы,  
в адрес которого поступило обращение, вправе оставить обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и его имуществу, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов   
с одновременным уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом.

3.21. В случае обращения гражданина с заявлением   
о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения ему направляется уведомление о принятии его обращения к сведению.

При получении заявления гражданина о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения специалист отдела идентифицирует гражданина, обратившегося с заявлением   
о прекращении рассмотрения обращения, с гражданином, написавшим предыдущее обращение.

Дальнейшая работа по рассмотрению такого обращения   
по существу определяется на основании решения Председателя Городской Думы, депутата Городской Думы, в адрес которого поступило обращение. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения регистрируется в РКК РСЭД с обязательным установлением связи на РКК исходного обращения.

3.22. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не подлежит также разглашению информация о факте обращения гражданина   
в Городскую Думу, о результатах рассмотрения его обращения.

Не является разглашением сведений, содержащихся   
в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу,   
в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.23. Рассмотрение обращения считается оконченным, когда разрешены все поставленные в нем вопросы либо при невозможности разрешения по каждому даны подробные мотивированные разъяснения.

**4. Сроки рассмотрения обращений граждан и запросов,   
сроки предоставления информации по обращениям и запросам**

4.1. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших   
в Городскую Думу, считается день их регистрации.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.2. Обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней с даты их регистрации, за исключением случаев, указанных   
в Законе об обращениях граждан, Законе Ямало-Ненецкого автономного округа от 28.09.2017 № 60-ЗАО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ямало-Ненецком автономном округе», настоящей Инструкции.

4.3. Срок представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (за исключением документов   
и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=FDF5762FDD8D59F1CB67B9C720EB65246993F19C3869EBDB22477DF7a761E), и для которых установлен особый порядок представления),   
по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в целом составляет 15 дней (если иной срок не указан в запросе).

Срок представления документов и материалов по запросам   
с короткими сроками исполнения рассматривается безотлагательно.

4.4. В случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, а также в случае проведения проверки фактов, изложенных в обращении (в том числе с выездом на место), срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем   
на 30 дней, о чем уведомляется гражданин. Повторное продление срока не допускается.

4.5. Конечная дата рассмотрения обращения может быть изменена Председателем Городской Думы, депутатом Городской Думы, установившим ее.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения, запроса информации осуществляется на основании соответствующего поручения Председателя Городской Думы, депутатов Городской Думы.

В случае положительного решения о продлении срока рассмотрения обращения специалистом отдела делается соответствующая запись в РКК РСЭД.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину не позднее 1 дня до истечения срока рассмотрения обращения.

**5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения**

**обращений граждан и запросов**

5.1. Председатель Городской Думы, депутат Городской Думы осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению   
и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений включает в себя контроль за:

– соблюдением соответствия законодательству Российской Федерации сроков рассмотрения обращений;

– надлежащим рассмотрением всех приведенных в обращении доводов и обстоятельств;

– своевременностью и полнотой принятых мер при рассмотрении обращений.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, запросов информации и исполнения поручений по обращениям, стоящим на контроле, осуществляют специалисты отдела.

5.4. Все поступающие в Городскую Думу обращения ставятся   
на контроль.

5.5. Постановка обращений на контроль осуществляется   
в соответствии с предусмотренными законодательством Российской Федерации в сфере обращений граждан сроками, а также настоящей Инструкцией на основании поручений Председателя Городской Думы, депутата Городской Думы.

При поступлении обращения гражданина на рассмотрение   
из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации   
в Уральском федеральном округе, федеральных органов исполнительной власти, депутатов Законодательного Собрания Ямало-Ненецкого автономного округа, аппарата Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа, исполнительных органов государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа ставятся на особый контроль.

Особый контроль – усиленный вариант контроля Председателем Городской Думы за соблюдением порядка и качества рассмотрения обращений, принятием мер по своевременному выявлению   
и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, устанавливаемый на определенный период времени.

5.6. Обращение, запрос информации считается рассмотренным и снимается с контроля Председателем Городской Думы, депутатом Городской Думы на основании ответа заявителю по существу указанных в обращении вопросов.

5.7. В случае если обращение не рассмотрено в установленный срок, оно признается неисполненным и остается на контроле. Обязанность по его исполнению сохраняется за специалистом отдела.

5.8. Председатель Городской Думы, депутат Городской Думы,   
в адрес которого поступило обращение, вправе принять решение   
об установлении дополнительного контроля.

Дополнительный контроль – контроль за исполнением решений, принятых по результатам рассмотрения обращения.

Дополнительный контроль может устанавливаться в следующих случаях:

– в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени;

– в ответе сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов.

5.9. О постановке обращения на дополнительный контроль гражданин уведомлению не подлежит.

5.10. После принятия решения о постановке обращения на дополнительный контроль специалистом отдела делается соответствующая запись в РКК РСЭД, и обращение остается   
на контроле до поступления информации об окончательном решении.

**6. Порядок прекращения переписки**

6.1. Специалист отдела в случае принятия решения   
о безосновательности очередного обращения по вопросу, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу   
с предупреждением о возможности прекращения переписки, и в связи с тем, что в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, готовит мотивированное заключение (служебную записку) Председателю Городской Думы, депутату Городской Думы для дальнейшего принятия решения о прекращении переписки   
с гражданином по указанному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись   
в Городскую Думу или одному и тому же депутату Городской Думы.

6.2. Переписка по вопросу обращения, на которое гражданину неоднократно давались письменные ответы, прекращается один раз на основании мотивированного заключения (служебной записки),   
на основании решения Председателя Городской Думы, депутата Городской Думы. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.3. Обращения, поступившие после прекращения переписки   
и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения   
на основании резолюции Председателя Городской Думы, депутата Городской Думы, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

**7. Мониторинг общественного мнения**

**в отношении результатов рассмотрения обращений граждан**

7.1. В целях повышения уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами Городская Дума вправе организовать выявление мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений.

Мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений может выявляться посредством выборочного опроса по телефону или через информационные системы общего пользования.

7.2. При выявлении мнения граждан о результатах рассмотрения их обращений используются в том числе следующие критерии:

– Председателем Городской Думы, депутатом Городской Думы обеспечено своевременное рассмотрение обращения, ответ получен в срок, установленный для такого рода обращений;

– ответ дан по существу поставленных в обращении вопросов;

– Председателем Городской Думы, депутатом Городской Думы обеспечено объективное и всестороннее рассмотрение обращения, приняты необходимые меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, либо достаточно подробно разъяснен порядок обращения за такой защитой в иные государственные органы или организации.

7.3. В случае проведения мониторинга общественного мнения   
в отношении результатов рассмотрения обращений граждан информация систематизируется и направляется в адрес Председателя Городской Думы для сведения.