

|  |
| --- |
| **ДУМА ГОРОДА НОВЫЙ УРЕНГОЙ** |
|  |

**РЕШЕНИЕ № 376**

**30.01.2025 г. Новый Уренгой**

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан**

**в Думе города Новый Уренгой**

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 городского округа город Новый Уренгой Ямало-Ненецкого автономного округа, Дума города Новый Уренгой

РЕШИЛА:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Думе города Новый Уренгой.

2. Признать утратившим силу решение Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой от 28.03.2024 № 297 «Об утверждении Инструкции по работе Городской Думы муниципального образования город Новый Уренгой с обращениями граждан».

3. Разместить настоящее решение в сетевом издании «Импульс Севера» и на официальном сайте Думы города Новый Уренгой в сети Интернет.

4. Решение вступает в силу со дня его опубликования.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава города Новый Уренгой |  | А.А. Колодин |
| Председатель Думы  города Новый Уренгой |  | П.М. Шумова |

Приложение

к решению Думы  
города Новый Уренгой  
от 30.01.2025  № 376

Инструкция по работе с обращениями граждан

в Думе города Новый Уренгой

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Думе города Новый Уренгой (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 (далее – обращения граждан, обращения) 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 Думу города Новый Уренгой, 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, направленных   
в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Закона об обращениях граждан в адрес Думы города Новый Уренгой, 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, поступающих в Думу города Новый Уренгой, осуществляется Председателем Думы города Новый Уренгой, депутатами Думы города Новый Уренгой (далее – Председатель, депутат).

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

2. Прием, первичная обработка

и регистрация обращений граждан и запросов

2.1. Обращения граждан в адрес Думы города Новый Уренгой могут быть:

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

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

– направлены посредством заполнения формы на официальном сайте Думы города Новый Уренгой в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт)   
в разделе «Обращения граждан», в том числе с использованием Единого портала.

Контактная информация Думы города Новый Уренгой 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.

Обращение в форме электронного документа на адрес электронной почты Думы города Новый Уренгой 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 «Обращения граждан», в том числе с использованием Единого портала.

Обращение, направленное телеграммой, переданное непосредственно Председателю или депутату 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, поступивших   
с сопроводительным документом в адрес Думы города Новый Уренгой, осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в режиме работы Думы города Новый Уренгой.

Обращения граждан и запросы, 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. В случае поступления обращения в письменной форме специалист отдела обязан его принять; удостоверить своей подписью факт его приема на копии обращения, указав дату, свою фамилию, инициалы и занимаемую должность, и передать обращение гражданина депутату, в адрес которого оно поступило, для дальнейшего рассмотрения.

2.4. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

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, депутата, 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. Работа с таким письмом приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

2.11. Обращения граждан, поступившие в Думу города Новый Уренгой, 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, поступившие в Думу города Новый Уренгой, регистрируются в РСЭД.

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 Думу города Новый Уренгой, 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, депутат, 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, депутату, в адрес которого поступило обращение.

3.2. Председатель, депутат, 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, имя, отчество Председателя, депутата, 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 Думы города Новый Уренгой, вносит предложение Председателю, депутату, 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, депутату,   
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, депутату,   
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, депутат, 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, депутатом. 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, депутату, 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, депутату,   
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, депутату   
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, депутатом, в адрес которого поступило обращение, оформляется   
на официальном бланке Думы города Новый Уренгой в соответствии   
с требованиями Инструкции по делопроизводству Администрации города 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, депутату 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, депутату 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 Думу города Новый Уренгой 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 Думу города Новый Уренгой 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 Думу города Новый Уренгой 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение).

3.20. Председатель, депутат, 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 о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения ему направляется уведомление о принятии его обращения к сведению.

При получении обращения гражданина о прекращении рассмотрения его предыдущего обращения специалист отдела идентифицирует гражданина, направившего обращение   
о прекращении рассмотрения обращения, с гражданином, направившим предыдущее обращение.

Дальнейшая работа по рассмотрению такого обращения   
по существу определяется на основании решения Председателя, депутата, в адрес которого поступило обращение. Обращение 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 Думу города Новый Уренгой, 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 Думу города Новый Уренгой, считается день их регистрации.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, 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, депутатом, установившим ее.

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

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, депутат 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 и исполнения поручений по обращениям, стоящим   
на контроле, осуществляют специалисты отдела.

5.4. Все поступающие в Думу города Новый Уренгой 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, депутата.

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 Ямало-Ненецкого автономного округа ставятся на особый контроль.

Особый контроль – усиленный вариант контроля Председателем 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 считаются рассмотренными и снимаются с контроля Председателем, депутатом 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, депутат, в адрес которых 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, депутату для дальнейшего принятия решения о прекращении переписки с гражданином по указанному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Думу города Новый Уренгой или одному и тому же депутату.

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, депутата. 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, депутата, 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 Дума города Новый Уренгой 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, депутатом обеспечено своевременное рассмотрение обращения, ответ получен в срок, установленный для такого рода обращений;

– ответ дан по существу поставленных в обращении вопросов;

– Председателем, депутатом 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 для сведения.