

**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ДУМЫ ГОРОДА ПОКАЧИ**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**от 16.03.2016 № 15-р**

|  |
| --- |
| Об утверждении инструкциирассмотрения обращений граждани организаций в Думе города Покачи |

В соответствии со статьёй 32 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», статьями 10 и 13 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании статьи 16 Устава города Покачи, в целях совершенствования работы с обращениями граждан и организаций в Думе города Покачи:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи (далее – инструкция).

2. Направить утвержденную инструкцию депутатам Думы города Покачи и специалистам аппарата Думы города Покачи. При рассмотрении обращений и организации работы с обращениями депутатам Думы города Покачи и специалистам аппарата Думы города Покачи руководствоваться настоящей инструкцией.

3. Распоряжение вступает в силу после его подписания.

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Думы города Покачи Л.В. Чурину и помощника председателя Думы города Покачи Н.М. Куляну.

**Председатель Думы**

**города Покачи Н.В. Борисова**

|  |
| --- |
| Приложениек распоряжению председателя Думы города Покачиот \_\_16.03.2016 \_\_№ \_15-р\_\_\_ |

ИНСТРУКЦИЯ

рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи

Статья 1. **Общие положения**

1. Настоящая инструкция рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи (далее - инструкция) устанавливает последовательность действий депутатов Думы города Покачи, специалистов аппарата Думы города Покачи (далее – аппарат Думы города) и их взаимодействия с физическими или юридическими лицами (далее – граждане), а также основные требования к организации делопроизводства и работы по рассмотрению обращений граждан и организаций в Думе города Покачи (далее – Дума города).

2. В работе с обращениями и при проведении личного приема граждан в Думе города уполномоченными на то лицами должна соблюдаться высокая культура общения с гражданами, уважительное отношение к их предложениям, жалобам и заявлениям.

3. При рассмотрении обращений граждан депутаты Думы города руководствуются нормами Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон №59-ФЗ).

Обращение, содержащее вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на рассмотрение депутатов Думы города, постоянных комиссий Думы города в порядке, установленном соответствующими решениями Думы города.

4. Муниципальные служащие, осуществляющие работу с обращениями в порядке исполнения поручений депутатов Думы города или в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы (в объеме, установленном их должностными инструкциями), считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений.

5. Конфиденциальные сведения, ставшие известными депутатам Думы города и специалистам аппарата Думы города при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред авторам обращений, если они могут повлечь унижение их чести и достоинства.

6. Депутаты Думы города и уполномоченные на рассмотрение обращений граждан лица несут ответственность за сохранность поступивших документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лиц, работающих с обращениями. Запрещается разглашение информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

8. Прием, регистрацию, учет, хранение, передачу на исполнение, а также предварительное рассмотрение обращений (жалоб, заявлений и предложений) граждан осуществляет помощник председателя Думы города, а в его отсутствие один из специалистов аппарата Думы города по распоряжению руководителя аппарата Думы города.

9. Все термины и понятия, используемые в настоящей инструкции, применяются в значении, установленном в действующем законодательстве Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа.

10. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) - направленное должностному лицу Думы города в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение;

2) коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

3) письменное обращение – предложение, заявление или жалоба от гражданина, направленные в Думу города в письменной форме почтовой, фельдъегерской, специальной, курьерской связью, по факсу, либо поданные лично;

4) обращение в устной форме - предложение, заявление или жалоба от гражданина, суть которых была изложена во время личного приема, осуществляемого должностными лицами;

5) повторное обращение - обращение, поступившее в Думу города от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, или обращение, где указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения или об отсутствии ответа, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения, или если автор обращения не удовлетворен данным ему ответом;

6) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

7) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

8) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Статья 2. **Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

1. Письменные обращения граждан могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, по факсимильной связи на официальные номера факсов для приема письменных обращений, в электронном виде по адресам, указанным в [приложении 1](#Par131) к настоящей инструкции.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан осуществляется специалистами аппарата Думы города. Письменные обращения граждан, поступившие на личном приеме либо на встречах с избирателями, также передаются депутатами Думы города специалисту аппарата Думы города для регистрации.

3. При приеме и первичной обработке письменных обращений производится их проверка на соответствие требованиям статьи 7 Закона №59-ФЗ, а также проверка целостности их упаковки, наличия указанных в обращении приложений. К обращению прикладывается конверт (при его наличии).

Все поступившие в аппарат Думы города письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, обращения, присланные по почте) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в журнале регистрации обращений.

3. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

На письма, поступившие с денежными купюрами, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.) и иными подлинными документами, а также ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в Думе города, второй приобщается к поступившему обращению.

4. Обращения, поступившие на имя депутатов Думы города с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату.

5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ему выдается уведомление о получении письменного обращения с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

Примерная форма [уведомления](#Par159) о получении письменного обращения приведена в приложении 2 к настоящей инструкции.

Статья 3. **Регистрация поступивших обращений граждан**

1. Регистрация обращений граждан проводится в соответствии со статьей 8 Закона №59-ФЗ специалистами аппарата Думы города.

На обращении в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп или отметка о регистрации, которая включает в себя номер и дату регистрации. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2. При регистрации:

1) письму присваивается регистрационный номер;

2) указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) в именительном падеже и его адрес, который указан в обращении (адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме);

3) проверяется правильность адресования обращения, выявляются поставленные в обращении вопросы, определяется тематика и тип вопросов,

4) обращение проверяется на повторность. Если обращение поступило повторно, специалистом делается отметка о повторном поступлении обращения и к нему приобщаются копии материалов предыдущих обращений;

4) от обращения отделяются поступившие документы, указанные в [части 3](#P44) статьи 2 настоящей инструкции (при необходимости с них снимаются копии), и возвращаются заявителю, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя;

5) в случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3. После регистрации письменного обращения специалист заносит необходимую информацию об обращении в специальную базу данных «Обращения граждан», заполняет карточку обращения.

Образец [карточки](#P135) регистрации обращений прилагается (приложение 3 к настоящей инструкции)

Статья 4. **Рассмотрение обращений граждан**

1. Решение о рассмотрении обращения принимается, исходя из компетенции Думы города, содержания письма, характера обращения, территории проживания заявителей, а также учитывается, кому оно конкретно адресовано.

2. Все обращения граждан, поступившие в Думу города, рассматриваются председателем Думы города и направляются на исполнение согласно резолюции, за исключением обращений, указанных в частях 1, 3 и 4 статьи 11 Закона №59-ФЗ, а также поступивших лично в адрес депутата Думы города.

3. Обращения, поступившие на имя депутата Думы города, рассматриваются им лично.

4. Срок для определения исполнителей и вынесения поручений по обращению не может превышать 7 дней, которые входят в основной (30 дней) срок рассмотрения обращения со дня его регистрации. В поручении указываются фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись.

5. Должностное лицо Думы города при рассмотрении обращения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;

2) в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц по компетенции.

6. В случае, если решение вопроса, поставленного в обращении, не относится к компетенции Думы города, то в соответствии с частями 3 - 5 статьи 8 Закона №59-ФЗ обращение направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенции которых находится рассмотрение данного вопроса, о чем уведомляется заявитель (приложение 4), после чего письменное обращение снимается с контроля.

7. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности.

8. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока разрешения первого поступившего обращения, считаются дубликатами и подлежат приобщению к делу по рассматриваемому первому обращению.

9. На письма, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в соответствии с частью 5 статьи 11 Закона №59-ФЗ председатель Думы города, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в соответствии с частью 2 статьи 11 Закона №59-ФЗ, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Статья 5. **Сроки рассмотрения обращений граждан**

1. Обращения граждан рассматриваются в сроки, установленные статьёй 12 Закона №59-ФЗ и не может превышать 30 дней.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона №59-ФЗ, председатель Думы города, или депутат Думы города, на чьё имя поступило обращение, или уполномоченное должностное лицо Думы города вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (приложение 5).

Статья 6. **Требования к оформлению ответов на обращения граждан**

1. Подготовку ответа обеспечивает уполномоченное лицо (исполнитель) в соответствии с поручением по обращению. В случае, если в поручении указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем считается лицо, указанное первым в поручении по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.

2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающий ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3. Ответ на коллективное обращение направляется по почтовому адресу гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

4. Подлинники обращений в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

6. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

7. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, уполномоченным на рассмотрение обращений лицом передаются в аппарат Думы города.

8. Ответы на обращения граждан оформляются в соответствии с порядком, установленным Законом №59-ФЗ, инструкцией по делопроизводству в Думе города, и должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица Думы города, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

9. Специалист проверяет ответ на обращение, поступившее в адрес должностного лица Думы города, на соответствие требованиям настоящей инструкции. Документы, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются исполнителю для доработки.

10. Отправление ответа без регистрации в журнале обращений не допускается.

11. При необходимости уполномоченное на рассмотрение обращений лицо может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

12. Оформление [дел](#P176) для хранения в архиве осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и муниципальными правовыми актами председателя Думы города.

Статья 7. **Контроль и проверка исполнения обращений граждан**

1. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе с обращениями граждан, а также получения аналитических записок и информации.

2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять председатель Думы города и депутат Думы города, в адрес которого было направлено обращение. Специалистом в учетных формах делается отметка о постановке обращения на контроль.

3. Письменные и электронные обращения, поступившие в Думу города и направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления, а также должностным и иным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), могут быть поставлены на контроль.

4. Основанием для постановки на контроль обращений могут служить:

1) содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

2) содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим в результате стихийных бедствий;

3) поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано несколькими гражданами).

5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан, прошедших регистрацию в Думе города, осуществляет аппарат Думы города. Специалисты аппарата Думы города письменно или устно напоминают уполномоченному на рассмотрение обращения лицу об обращениях, срок рассмотрения которых истекает.

6. Снятие с контроля обращения производится председателем Думы города или депутатом Думы города, поставившим его на контроль.

7. Основаниями для снятия с контроля обращения могут служить:

1) направление государственным органом, органом местного самоуправления, а также должностными и иными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы, предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

2) поступление в Думу города от государственных органов, органов местного самоуправления, должностных и иных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, справки о фактических обстоятельствах дела;

3) заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения, направленного ранее;

4) уведомление о переадресации обращения по компетенции.

Не является основанием для снятия с контроля направление промежуточного ответа заявителю либо о продлении срока рассмотрения обращения.

8. Контроль по отдельным обращениям осуществляется путем непосредственного изучения фактического положения дел с выездом на место и ознакомлением с материалами рассмотрения обращения.

9. Обращения граждан, на которые даются ответы со сроком исполнения в будущем, ставятся на гарантийный контроль до выполнения данных гарантий.

Статья 8. **Организация личного приема граждан**

1. Личный прием граждан депутатами Думы города в помещениях Думы города проводится в соответствии со статьей 13 Закона №59-ФЗ и графиком личного приёма граждан депутатами Думы города (далее – график приёма).

С графиком приёма посетители могут ознакомиться в помещениях Думы города, на официальном сайте Думы города в информационно-коммуникационной сети Интернет и в средствах массовой информации.

2. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка регистрации обращений. Во время записи на личный прием устанавливается периодичность обращения гражданина. При повторных обращениях граждан делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывается к карточке. Образец [карточки](#P194) регистрации обращений прилагается (приложение 3 к настоящему Регламенту).

Устные обращения граждан на личный прием также подлежат регистрации путем составления карточки регистрации обращений.

3. Специалист в рамках организации личного приема граждан депутатами Думы города осуществляет:

1) предварительную запись на личный прием;

2) документальное обеспечение личного приема граждан (составление карточки личного приема, подборку материалов по предыдущим обращениям при повторном обращении граждан, внесение информации по обращениям граждан на личный прием в систему электронного документооборота и делопроизводства Думы города);

3) делопроизводство по обращениям граждан на личный прием;

4) контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе проведения личного приема граждан;

5) оказание консультативно-правовой помощи гражданам.

4. Во время личного приема граждан каждый обратившийся гражданин собственноручно заполняет разрешение на использование персональных данных при проведении мероприятий, связанных с решением вопроса по обращению граждан в Думу города Покачи (приложение 6 к настоящей инструкции).

В целях оперативного решения вопроса, председатель Думы города или депутат Думы города может по договоренности направить заявителя в соответствующее структурное подразделение Думы города или структурное подразделение администрации города Покачи.

5. Во время личного приема граждан каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

6. Содержание обращения в устной форме заносится в карточку личного приема гражданина. 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 делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Думы города, проводившего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. По просьбе заявителя, оставившего свои документы (копии документов) для рассмотрения ответственному лицу, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

Статья 9. **Информационно-аналитическая работа с обращениями граждан**

1. Обращения граждан подлежат обязательной систематизации и анализу поставленных вопросов.

2. Аппарат Думы города ежеквартально готовит аналитическую и статистическую [информацию](#P263) о характере обращений граждан ([приложение 7](#P225) к настоящему Регламенту), которая предоставляется председателю Думы города и размещается на сайте Думы города.

3. Сведения о работе с обращениями граждан в Думе города по итогам полугодия и года публикуются в средствах массовой информации, обсуждаются на заседаниях Думы города.

Статья 10**. Организация рассмотрения обращений граждан при проведении встреч с избирателями в избирательном округе**

1. Организация работы с обращениями граждан при проведении встреч с избирателями в избирательном округе осуществляется в соответствии с Законом №59-ФЗ и настоящей инструкцией.

2. Все поступающие обращения в адрес депутата подлежат обязательной регистрации в специальном журнале учета и регистрации поступивших обращений граждан.

3. В журнале указываются следующие данные:

1) дата регистрации обращения, входящий номер обращения;

2) фамилия, имя, отчество заявителя;

3) адрес места жительства заявителя, контактный телефон;

4) фамилия, имя, отчество депутата, которому адресовано обращение;

5) краткое содержание обращения;

6) результат рассмотрения обращения.

4. Дальнейшая регистрация, рассмотрение, контроль, аналитическая работа с обращениями граждан осуществляются в соответствии с настоящей инструкцией и приложением 8.

5. График приема граждан депутатом должен быть опубликован в средствах массовой информации и расположен на видном месте в помещениях Думы города.

|  |
| --- |
| Приложение 1к инструкции рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи, утвержденной распоряжением председателя Думы города Покачи от 16.03.2016\_\_\_\_№\_15-р \_\_ |

**ИНФОРМАЦИЯ**

**ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ПОЧТЕ,**

**ФАКСИМИЛЬНОЙ СВЯЗИ, ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ**

Почтовый адрес для направления обращений: 628661, улица Мира, дом 8/1, город Покачи, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область.

Местонахождение специалиста, осуществляющего прием и регистрацию обращений: город Покачи, улица Мира, дом 8/1, кабинет 114 или 115.

Контактные телефоны: 8 (34669) 7-15-80, 7-34-12, 7-23-90

Для отправления факса – 8 (34669) 7-34-12

Электронный адрес Думы города Покачи duma@admpokachi.ru

|  |
| --- |
| Приложение 2к инструкции рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи, утвержденной распоряжением председателя Думы города Покачи от \_\_ 16.03.2016 №\_ 15-р\_ |

Уведомление о получении письменного обращения

Выдано \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваше обращение принято «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года на \_\_\_\_\_ листах.

Принял обращение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество, должность)

Контактный телефон для получения справочной информации о ходе рассмотрения обращения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ год \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (подпись)

|  |
| --- |
| Приложение 3к инструкции рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи, утвержденной распоряжением председателя Думы города Покачи от \_ 16.03.2016 \_№\_\_\_15-р\_ |



**ДУМА ГОРОДА ПОКАЧИ**

**Ханты-Мансийский автономный округ-Югра**

**КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

Вид обращения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (письменный/ устный: проставляется в виде буквы П или У)

ФИО заявителя или наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы, должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата рождения (для физических лиц): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение (для физических лиц): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Льготная категория (для физических лиц): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В случае поступления письменного обращения:

Вид документа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ количество страниц \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор сопроводительного письма: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер и дата сопроводительного письма: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тематика обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Количество обращений по вопросу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО депутата, ведущего приём: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответственный исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 согласен/ не согласен

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.

Срок исполнения до: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перенос срока исполнения до: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и номер ответа на письменное обращение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кем дан ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 (подпись ведущего прием, дата снятия) (Ф.И.О.)

|  |
| --- |
| Приложение 4к инструкции рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи, утвержденной распоряжением председателя Думы города Покачи от \_\_ 16.03.2016 \_\_\_№\_\_15-р\_\_ |



**ДУМА ГОРОДА ПОКАЧИ**

**Ханты-Мансийский автономный округ-Югра**

628661

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г. Покачи

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Сообщаю, что в соответствии со статьёй 10 Федерального закона РФ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» Ваше обращение (вх. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) перенаправлено по компетенции в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ для рассмотрения и ответа.

Телефон для справок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Депутат Думы города Покачи И.О. Фамилия

Исполнитель

Ф.И.О., должность, телефон

|  |
| --- |
| Приложение 5к инструкции рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи, утвержденной распоряжением председателя Думы города Покачи от \_\_ 16.03.2016\_\_№\_\_15-р  |



**ДУМА ГОРОДА ПОКАЧИ**

**Ханты-Мансийский автономный округ-Югра**

628661

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

г. Покачи

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Сообщаю, что в соответствии с ч. 2 ст. 12 Федерального закона РФ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» срок рассмотрения Вашего обращения (вх. № \_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ продлевается в связи с необходимостью получения дополнительной информации не более чем на 30 дней.

Депутат Думы города Покачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель

Ф.И.О., должность, телефон

|  |
| --- |
| Приложение 6к инструкции рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи, утвержденной распоряжением председателя Думы города Покачи от 16.03.2016 \_\_\_\_№ 15-р  |

Разрешение

на использование персональных данных при проведении

мероприятий, связанных с решением вопроса по обращению

граждан в Думу города Покачи

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проживающий (ая) по адресу:

 (Фамилия, Имя, Отчество полностью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В целях решения вопроса, с которым я обратился к Депутату Думы города Покачи, даю согласие на обработку следующих моих персональных данных:

дата рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, пол\_\_\_\_\_\_ (М/Ж),

паспортные данные: серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

место жительства: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

я согласен, что мои данные будут:

- храниться в базе данных Думы города Покачи;

- использоваться при обращении в государственные органы и учреждения, а также в органы местного самоуправления с целью решения вопроса, с которым я обратился к депутату Думы города Покачи.

Подпись обратившегося \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ (Ф.И.О.)

|  |
| --- |
| Приложение 7к инструкции рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи, утвержденной распоряжением председателя Думы города Покачи от \_\_ 16.03.2016\_№ 15-р  |

ИНФОРМАЦИЯ

О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ДЕПУТАТАМИ

ДУМЫ ГОРОДА ПОКАЧИ В \_\_\_\_\_\_\_\_\_ КВАРТАЛЕ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ГОДА

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NNп/п | Ф.И.О.депутата | Всего | Количество обращений граждан по характеру вопросов | Результаты рассмотрения |
| Жилье и коммунально-бытовоеобслуживание | Образование | Социальная защита, социальное обеспечение | Пенсионное обеспечение | Здравоохранение | Труд и заработная плата | Разъяснение законодательства | Другие вопросы | Решено положительно | Даны разъяснения | Отказано по существу вопроса | Находится на рассмотрении |
| Тарифы | Ремонт | Предоставлениежилья |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Всего  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 Председатель Думы города Покачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 (подпись) Ф.И.О

|  |
| --- |
| Приложение 8к инструкции рассмотрения обращений граждан и организаций в Думе города Покачи, утвержденной распоряжением председателя Думы города Покачи от \_\_\_16.03.2016 № 15-р  |

**Информация**

**об обращениях избирателей к депутату Думы города Покачи**

**при проведении встреч с избирателями в избирательном округе №\_\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. депутата)

За период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года

Поступило обращений: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Решено положительно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Разъяснено: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отказано: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Находится на рассмотрении: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальный и льготный состав:

Пенсионер участник ВОВ

Предприниматель ветеран труда

Безработный инвалид

Служащий многодетная семья

Депутат Думы города Покачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 (подпись) Ф.И.О.