Приложение

к постановлению председателя

Совета городского

округа город Салават

Республики Башкортостан

от 05 июня 2024 г. № 5/49-пс

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СОВЕТЕ ГОРОДСКОГО

ОКРУГА ГОРОД САЛАВАТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Совете городского округа город Салават Республики Башкортостан (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Совете городского округа город Салават Республики Башкортостан (далее - Совет).

1.2. Рассмотрение обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее - обращения) граждан в Совете осуществляется в соответствии с [Конституцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации, Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=476449) от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW140&n=168670) Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з "Об обращениях граждан в Республике Башкортостан", [Уставом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW140&n=98106&dst=100918) городского округа город Салават Республики Башкортостан, [Регламентом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW140&n=93151&dst=100011) Совета городского округа город Салават Республики Башкортостан, настоящим Порядком.

1.3. В Совете рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Совета.

1.4. Справочную, методическую, аналитическую работу, контроль за сроками исполнения обращений граждан ведет Аппарат Совета.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Информация гражданам о порядке рассмотрения их обращений предоставляется:

- непосредственно в Аппарате Совета при личном обращении;

- с использованием средств телефонной и электронной связи;

- посредством размещения на официальном сайте Совета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.1.2. Сведения о местонахождении Совета, полный почтовый адрес Совета, электронный адрес Совета, телефон для справок, требования к письменному обращению граждан, информация об установленных днях и часах для личного приема граждан председателем Совета и депутатами Совета размещаются на официальном сайте Совета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки сотрудники Аппарата Совета подробно и в вежливой (корректной) форме дают разъяснения обратившимся гражданам по интересующим их вопросам.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, а в случае, если поставленный вопрос не входит в компетенцию Совета, он должен сообщить гражданину по возможности телефонный номер органа, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленного вопроса.

2.2. Срок рассмотрения обращений граждан.

2.2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.2.2. Председатель Совета при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Совет, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3. Требования к обращению граждан в письменной форме.

2.3.1. Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество председателя Совета либо депутата Совета, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) Заявителя, его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к обращению в письменной форме прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.3.2. Обращение, направленное на электронный адрес Совета, должно содержать наименование органа или фамилию, имя, отчество председателя Совета либо депутата Совета, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, дату.

2.4. Условия и порядок организации личного приема.

2.4.1. Прием граждан в Совете ведут председатель Совета, секретарь Совета, депутаты Совета.

2.4.2. Непосредственную организацию и предварительную запись на личный прием граждан к председателю Совета и секретарю Совета осуществляет Аппарат Совета.

2.4.3. Организация и предварительная запись на личный прием к депутатам Совета осуществляется ими самостоятельно.

2.5. Результат рассмотрения обращений граждан.

2.5.1. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер, предоставление разъяснений и направление заявителю письменного ответа.

2.5.2. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.5.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем противоправное деяние, обращение направляется в правоохранительные органы.

2.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан.

2.6.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении нет новых доводов и обстоятельств;

- в обращении отсутствует фамилия заявителя или почтовый адрес для ответа (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии);

- в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- ответ по существу обращения не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- не представляется возможным понять смысл обращения;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение).

2.6.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.6.3. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются.

2.7. Ответственность при рассмотрении обращений граждан.

2.7.1. Нарушение установленного настоящим Порядком порядка рассмотрения обращений граждан влечет ответственность виновных должностных лиц и исполнителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Башкортостан.

2.7.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.7.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется председатель Совета.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие этапы:

- прием и первичную обработку письменных обращений граждан;

- регистрацию поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- личный прием граждан;

- контроль за рассмотрением обращений граждан;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответов на обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина (группы граждан) в Совет или поступление обращения гражданина (группы граждан) с сопроводительным документом из других государственных органов и органов местного самоуправления.

3.2.2. Обращение может поступить по почте по адресу: 453261, Республика Башкортостан, город Салават, улица Ленина, дом 2, - может быть доставлено непосредственно гражданином, может быть передано по электронной почте на адрес: gorsovetsl@mail.ru.

Обращение на имя депутата Совета может быть направлено непосредственно в его адрес по реквизитам, указанным на сайте Совета в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу http://www.salavatsovet.ru.

3.2.3. Сотрудник Аппарата Совета, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

- поступившие от граждан документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалывает позади текста письма.

Ошибочно (не по адресу) поступившие письменные обращения граждан возвращаются на предприятие почтовой связи невскрытыми.

3.2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником Аппарат Совета.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилию и подпись обратившегося гражданина (группы граждан) и адрес для ответа. При предъявлении письменного обращения непосредственно самим гражданином по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения.

3.2.5. Обращения, поступившие на адрес электронной почты Совета, подлежат рассмотрению в общем порядке, если они отвечают требованиям, предъявляемым к письменным обращениям.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

3.3.1. Поступившие в Аппарат Совета обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления.

3.3.2. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- прочитывает обращения, определяет тематику, уясняет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращения на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу.

3.4. Направление обращения на рассмотрение.

3.4.1. После регистрации обращения оно передается председателю Совета на рассмотрение и определение исполнителя.

3.4.2. Председателем Совета на обращение налагается резолюция-поручение (в виде соответствующей надписи на самом обращении либо на дополнительном листе), где указываются фамилия и инициалы исполнителя, на исполнение которому передается обращение.

3.4.3. В соответствии с резолюцией-поручением председателя Совета в журнале входящей корреспонденции заполняется графа "Исполнитель", после чего обращение направляется для исполнения лицу, указанному в резолюции-поручении.

3.4.4. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Совета, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

3.4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или должностным лицам.

3.4.6. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются как обычные обращения.

3.4.7. Письма с просьбами о личном приеме депутатами Совета рассматриваются как обычные обращения.

3.4.8. Совет при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.4.9. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которого обжалуется гражданином (группой граждан).

3.5. Рассмотрение обращений депутатами Совета.

Порядок рассмотрения обращений граждан к депутату Совета определяется им самостоятельно.

3.6. Личный прием граждан.

3.6.1. Личный прием граждан председателем Совета ведется в первый четверг месяца с 16 часов, в кабинете № 57 Совета. Если указанный день приходится на нерабочий праздничный день, прием граждан, записанных на этот день, переносится на следующий месяц.

Личный прием секретаря Совета городского округа город Салават Республики Башкортостан: по средам с 16 часов, в кабинете № 50 Совета.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения на официальном сайте Совета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Личный прием граждан председателем Совета ведется исключительно по вопросам, отнесенным действующим законодательством и [Уставом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW140&n=98106&dst=100918) городского округа город Салават Республики Башкортостан к полномочиям Совета и председателя Совета.

3.6.2. Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются категории граждан, предусмотренные законодательством Российской Федерации, а также:

1) беременные женщины;

2) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

3) граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварий на атомных электростанциях, а также получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания вследствие аварии на атомной электростанции либо в результате ядерных испытаний;

4) инвалиды I и II групп;

5) родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;

6) родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 1,5 лет;

7) граждане, достигшие 75-летнего возраста;

8) граждане, принимающие (принимавшие) участие в проведении специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, к которым в целях настоящего Закона относятся:

а) граждане, проходящие (проходившие) военную службу в Вооруженных Силах Российской Федерации, граждане, находящиеся (находившиеся) на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31 мая 1996 года № 61-ФЗ "Об обороне", при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, находящиеся (находившиеся) на указанных территориях служащие (работники) правоохранительных органов Российской Федерации, граждане, выполняющие (выполнявшие) служебные и иные аналогичные функции на указанных территориях;

б) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, граждане, заключившие контракт (имевшие иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции на указанных территориях;

в) лица, принимавшие в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 года;

9) члены семей граждан, указанных в пункте 8 настоящей части, к которым относятся родители (усыновители), супруга (супруг), дети, в том числе усыновленные (удочеренные), приемные и находящиеся под опекой (попечительством), а также лица, находящиеся на иждивении граждан, указанных в пункте 8 настоящей части.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о прекращении приема заносится в карточку личного приема.

3.6.3. При проведении личного приема председателем Совета граждане обязаны предъявить документы, удостоверяющие их личность.

3.6.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

На граждан, записанных на личный прием, специалист Аппарата Совета оформляет на бумажном носителе карточку личного приема гражданина и вносит соответствующую запись в Журнал личного приема граждан (приложения №№ 1,2). При необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая с карточкой личного приема передается председателю Совета (секретарю Совета). Гражданину сообщается дата, место и время проведения личного приема.

3.6.5. По окончании приема председатель Совета доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по полученному обращению, а также откуда гражданин получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. При этом гражданину должно быть разъяснено, что причиной отказа является ранее данный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Проведение личного приема с применением средств аудио-, фото- и видеофиксации допускается только с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если гражданин осуществляет аудио-, фото- и видеофиксацию без согласия должностного лица, проводящего личный прием.

3.6.6. Председатель Совета по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.6.7. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.8. Порядок организации личного приема депутатами Совета устанавливается ими самостоятельно в соответствии с действующим законодательством.

3.7. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

3.7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

3.7.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять председатель Совета.

3.7.3. В случае, если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на контроль, о чем заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.7.4. Обращение может быть возвращено в соответствующий орган и другую организацию или должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших к председателю Совета, осуществляет муниципальный служащий Аппарата Совета, ответственным за прием и регистрацию обращений.

3.7.6. Контроль за рассмотрением обращений граждан снимается после направления заявителю ответа на его обращение в установленном порядке.

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, направления запроса о предоставлении информации, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. Если решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина (группы граждан) принято, об этом уведомляется гражданин (группа граждан), направивший (направившие) обращение.

3.8.2. Продление сроков производится председателем Совета по представлению исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения.

3.9. Оформление ответа на обращения граждан.

3.9.1. Ответы на обращения граждан подписывает председатель Совета.

3.9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы.

3.9.3. В ответе в федеральные и республиканские органы государственной власти должно содержаться указание на то, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.9.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.9.10. После регистрации ответа он направляется заявителю.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

3.9.11. Председатель Совета, депутаты Совета могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случаях, если:

а) автор неоднократно (более чем в двух письменных обращениях) использовал ненормативную лексику и выражения, оскорбляющие честь и достоинство других граждан;

б) содержание письменного обращения носит сумбурный характер, невозможно установить существо поставленного вопроса (обращение лишено смысла или написано неразборчиво);

в) автору повторных письменных обращений неоднократно давались ответы и разъяснения по вопросам, затронутым в обращении (если в обращении не указаны новые обстоятельства).

Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании в установленном законодательством Российской Федерации порядке автора повторных письменных обращений недееспособным.

В этих случаях автору письменных обращений, как правило, направляется предварительное уведомление о возможном прекращении переписки на основании [подпунктов "а"](#P196) и ["б"](#P197) настоящего пункта. О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

3.12. Осуществление и обнародование анализа рассмотрения обращений граждан.

3.12.1. Аппарат Совета осуществляет анализ рассмотрения обращений граждан за полугодие и истекший год.

3.12.2. Аппарат Совет размещает в информационной системе общего пользования (сети Интернет), в средствах массовой информации или обнародует иным образом анализ рассмотрения обращений граждан за полугодие и истекший год соответственно не позднее 1 сентября и 1 марта.

3.12.3. Анализ должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, сроках их рассмотрения, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений нормативных правовых актах.

3.12.4.Анализ рассмотрения обращений за истекший год не позднее 1 марта направляется Советом городского округа город Салават Республики Башкортостан Уполномоченному по правам человека в Республике Башкортостан.3.12. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

3.13.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей/рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.13.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Порядком, и принятием решений осуществляется секретарем Совета.

3.13.3. Снятые с контроля документы по обращениям граждан со всеми материалами дела являются документами временного хранения и хранятся в Аппарате Совета в течение 5 лет.

3.13.4. После окончания срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению.

3.15. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решения, принятого по обращению.

3.15.1. Граждане (группа граждан) вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Порядку рассмотрения обращений граждан в Совете городского округа город Салават Республики Башкортостан

**Журнал личного приема граждан председателем (секретарем) Совета городского округа город Салават**

**Республики Башкортостан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п,дата | ФИОзаявителя,адрес | Данные удостоверения личности | Место работы, должность | Краткое содержаниеобращения | ФИО ведущего прием | Результат рассмотрения | Отметка обисполнении |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

к Порядку рассмотрения обращений граждан в Совете городского округа город Салават Республики Башкортостан

**Совет городского округа город Салават Республики Башкортостан**

**Карточка приема граждан № \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Дата приема: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года**

**Фамилия, имя, отчество заявителя**

**Дата рождения:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Паспортные данные: серия \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

**Место работы:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Льгота:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Фамилия лица, ведущего прием:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Содержание заявления:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**Результат рассмотрения заявления:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_