

СОВЕТ ДЕПУТАТОВ
ВНУТРИГОРОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ –
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ВОРОНОВО
В ГОРОДЕ МОСКВЕ

РЕШЕНИЕ

20 августа 2025 года

№ 08/03

**Об утверждении Положения о
порядке и сроках рассмотрения
обращений граждан в Совет
депутатов муниципального округа
Вороново в городе Москве**

На основании статьи 33 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», закона города Москвы от 06.11.2002 № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве», решения Совета депутатов муниципального округа Вороново в городе Москве от 19.03.2025 № 03/11 «Об утверждении Регламента Совета депутатов внутригородского муниципального образования – муниципального округа Вороново в городе Москве», Совет депутатов внутригородского муниципального образования – муниципального округа Вороново в городе Москве решил:

1. Утвердить Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Совет депутатов муниципального округа Вороново в городе Москве согласно приложению к настоящему решению.
2. Опубликовать настоящее решение в сетевом издании «Московский муниципальный вестник».
3. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на главу муниципального округа Вороново в городе Москве Царевского Е.П.

**Глава внутригородского муниципального образования –
муниципального округа Вороново
в городе Москве**



Е.П. Царевский

Приложение
к решению Совета депутатов
внутригородского муниципального
образования – муниципального
округа Вороново в городе Москве
от «20» 08 2025 года № 08/03

Положение
о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан
в Совет депутатов муниципального округа Вороново в городе Москве

Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Уставом внутригородского муниципального образования - муниципального округа Вороново в городе Москве (далее - Устав) и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Совете депутатов внутригородского муниципального образования - муниципального округа Вороново в городе Москве (далее - Совет депутатов).

2. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Советом депутатов обращений граждан, в том числе лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (далее - обращения) граждан и их представителей (далее - заявители) на действия, бездействия Совета депутатов.

3. В настоящем Положении используются следующие термины:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), либо официального сайта муниципального округа Вороново в городе Москве в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- **предложение** - рекомендация гражданина, направленная на улучшение организации и деятельности органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов, относящихся к ведению муниципального округа, по совершенствованию нормативных правовых

актов органов местного самоуправления;

- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, критика деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его прав или других лиц, нарушенных действиями (бездействием), решениями юридических или физических лиц (должностных лиц, государственных или муниципальных служащих и т.д.) его прав, свобод или законных интересов;

- **коллективное обращение** - обращение двух или более граждан по поводу прав и законных интересов группы лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

- **должностное лицо** - лицо, осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

4. Совет депутатов рассматривают обращения по вопросам, отнесенным к его компетенции законодательством Российской Федерации, законодательством города Москвы, Уставом муниципального округа Вороново в городе Москве, вступившими в силу договорами и соглашениями между органами местного самоуправления и органами государственной власти города Москвы.

5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Совет депутатов.

6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

8. При рассмотрении обращения в Совет депутатов гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

3) получать письменный ответ, по существу, поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Совет депутатов с критикой деятельности указанного органа либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Совет депутатов.

Личный прием граждан

11. Депутаты Совета депутатов обязаны проводить личный прием граждан. Прием проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы (график приема размещается на официальном сайте муниципального округа Вороново в городе Москве), в необходимых случаях - по месту их работы (если место работы находится на территории муниципального округа Вороново в городе Москве) и (или) в помещении аппарата Совета депутатов муниципального округа Вороново в городе Москве, а также в помещении, определенном решением Совета депутатов.

12. В ходе приема граждан вправе обратиться к депутату с устным или письменным обращением.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения 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.

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

14. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета депутатов, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Письменные обращения граждан

16. Все письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Совет депутатов.

17. При приеме обращения:

- проверяется адрес корреспонденции и, целостность упаковки конверта;
- конверты вскрываются, проверяется наличие в них документов, к документу прилагается конверт;
- в случае отсутствия самого письма на конверте отмечается: «Письма в адрес Совета депутатов нет», дата и подпись лица, принявшего письмо;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

18. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником аппарата Совета депутатов внутригородского муниципального образования – муниципального округа Вороново в городе Москве (далее - аппарат Совета депутатов). По просьбе обратившегося гражданина ему на копии обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, и сообщается телефон для справок.

19. Обращения, поступившие на имя главы внутригородского муниципального образования - муниципального округа Вороново в городе Москве (далее - Глава муниципального округа), депутатов с пометкой «лично», вскрываются и регистрируются. При этом на письме ставится отметка "лично" и письмо направляется именно тому лицу, кому оно адресовано, независимо от содержания обращения.

20. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам; заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, когда в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сотрудником аппарата Совета депутатов должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом Главе муниципального округа и действовать в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции.

21. Письменные обращения граждан должны содержать: наименование и адрес Совета депутатов или фамилию, имя, отчество депутата, которому направляется обращение, изложение существа обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя, действием или бездействием каких органов или должностных лиц нарушены); фамилию, имя, отчество (при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись обратившегося.

22. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Резолюции митингов или собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адресата для ответа.

23. Обращения, поступившее в Совет депутатов в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением. 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 или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

24. Обращения граждан, не содержащие фамилии, имени, отчества (при наличии) и данных о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

25. Поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

26. При регистрации поступивших в аппарат Совета депутатов обращений в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

27. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер и ставится дата регистрации;
- указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Если письмо поступило от Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Московской городской Думы, Правительства города Москвы, Мэра Москвы и т.д., то указываются наименование организации, дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

28. Обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются в том же порядке.

Рассмотрение письменных обращений

29. После регистрации обращение передается на рассмотрение Главе муниципального округа Вороново в городе Москве, который распределяет его на рассмотрение соответствующей комиссии Совета депутатов или сотруднику аппарата Совета депутатов для подготовки ответа.

30. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к вопросам местного значения, находящимся в компетенции Совета депутатов, то обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с одновременным уведомлением об этом обратившегося.

31. Запрещается направлять жалобу гражданина для рассмотрения тем органам местного самоуправления или должностным лицам, решения и действие (бездействие) которых обжалуются.

32. В случае если в обращении выражено желание ознакомиться с информацией по вопросам деятельности Совета депутатов и такая информация не является закрытой на основании специальных грифов, либо затрагивающей личные интересы граждан, в ответе должно быть указано в какое время и в каком месте обратившийся может ознакомиться с интересующей его информацией.

33. Письменные обращения граждан, поступившие в Совет депутатов, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

34. Депутат, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные документы и материалы.

35. Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному запросу Совета депутатов или его должностных лиц, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну.

36. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются, о чем заявитель уведомляется в письменном виде. В необходимых случаях такие письма направляются в правоохранительные органы.

37. Обращения без подписи, в которых содержатся сведения о совершенном или готовящемся противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, направляются для проверки в правоохранительные органы.

38. На письма, не содержащих конкретных предложений или просьб, в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, ответы не даются.

39. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, Глава муниципального округа Вороново в городе Москве вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

40. 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, Глава муниципального округа Вороново в городе Москве вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

41. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных

чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

42. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Требования к оформлению ответа на обращение

43. Ответы на обращения граждан подписывает Глава муниципального округа Вороново в городе Москве.

44. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

45. В ответе в организацию, направившую обращение на рассмотрение, должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

46. Ответы заявителям печатаются на бланке Совета депутатов.

47. Отправление ответов без регистрации в аппарате Совета депутатов не допускается.

48. После направления ответа на обращение заявителя, обращение направляется «в дело» на хранение документов с соответствующим сроком хранения.

Формирование дел по обращениям и их хранение

49. Обращения граждан и документы к ним в соответствии с утвержденной номенклатурой дел формируются в дела не более 250 листов в каждом томе.

50. Срок хранения дел по обращениям граждан - 5 лет. По истечении установленного срока хранения обращения граждан и связанные с ними документы подлежат уничтожению в установленном порядке.