

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Председателя
Государственного Собрания
Республики Марий Эл
от "17" декабря 2010 года № 536-р

П О Р Я Д О К

организации работы с обращениями граждан в Государственном Собрании Республики Марий Эл

I. Общие положения

1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Государственном Собрании Республики Марий Эл (далее – Порядок) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон), Федеральным законом от 29 июня 2010 года № 126-ФЗ "О внесении изменений в статью 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 227-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Конституцией Республики Марий Эл регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями граждан в высший законодательный орган государственной власти Республики Марий Эл – Государственное Собрание Республики Марий Эл, устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан в Государственном Собрании Республики Марий Эл и определяет порядок подготовки и проведения личного приема граждан Председателем Государственного Собрания Республики Марий Эл, Первым заместителем Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл, заместителями Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл (далее – должностные лица Государственного Собрания Республики Марий Эл) и членами Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Конституцией Республики Марий Эл, законодательством Республики Марий Эл, Регламентом Государственного Собрания Республики Марий Эл, Положением об Аппарате Государственного Собрания Республики Марий Эл, Инструкцией по делопроизводству в Аппарате Государственного Собрания Республики Марий Эл (далее – Инструкция по делопроизводству), решениями и поручениями должностных лиц Государственного Собрания Республики Марий Эл.

3. В Государственном Собрании Республики Марий Эл организацию и координацию работы по рассмотрению обращений граждан, ведение делопроизводства, составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан осуществляет организационное управление Аппарата Государственного Собрания Республики Марий Эл (далее – организационное управление). Работа с обращениями граждан ведется организационным управлением во взаимодействии с другими структурными подразделениями Аппарата Государственного Собрания Республики Марий Эл (далее Аппарат Государственного Собрания). Правовое управление Аппарата Государственного Собрания оказывает консультационную правовую помощь в работе с обращениями граждан.

4. Обращения граждан, поступившие в Государственное Собрание Республики Марий Эл, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Государственного Собрания Республики Марий Эл, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Порядком.

5. В настоящем Порядке используются следующие термины:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в Государственное Собрание Республики Марий Эл или должностному лицу Государственного Собрания Республики Марий Эл в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Государственное Собрание Республики Марий Эл;

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;

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, недостатка в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других.

6. Действие Порядка распространяется на все обращения граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

II. Прием и регистрация обращений граждан.

Организация делопроизводства по обращениям граждан

7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой дел.

Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив Государственного Собрания Республики Марий Эл осуществляется, в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

8. Регистрация обращений граждан осуществляется, не позднее трех дней (за исключением трех и более праздничных дней подряд) со дня их поступления.

Письменные обращения передаются для регистрации в организационное управление.

Обращения, принятые в форме электронного документа, переносятся информационным управлением Аппарата Государственного Собрания на бумажный носитель и подлежат регистрации в организационном управлении, как и письменные обращения.

9. При регистрации письменного обращения в правом нижнем углу первого листа проставляется штамп установленного образца, в котором указываются:

полное наименование государственного органа;

дата регистрации обращения;

регистрационный номер, состоящий из буквенно-цифрового шифра, в котором буквенный индекс "Гр" означает "обращение гражданина", а цифровой индекс – номер обращения по порядку. Буквенный индекс "Ан" присваивается письменным обращениям, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо текст письменного обращения не поддается прочтению.

10. Текст обращения, документы, приложенные к обращению, и конверт с адресом отправителя скрепляются вместе. Бланки поступивших телеграмм, а также разорванные обращения и документы подклеиваются на отдельные листы. При отсутствии в конверте текста обращения государственным гражданским служащим организационного управления, ответственным за прием и регистрацию письменных обращений граждан, составляется справка с текстом: "Письменного обращения к адресату нет". При поступлении заказного письма с нарушением целостности конверта государственными гражданскими служащими организационного управления составляется акт, за тремя подписями в двух экземплярах, один из которых с сопроводительным письмом направляется автору обращения, а второй подшивается в дело с обращением.

Письма, поступившие в Государственное Собрание Республики Марий Эл ошибочно (не по адресату), возвращаются на почту (экспедитору) не вскрытыми.

11. При необходимости допускается подчеркивание (выделение цветным маркером) наиболее значимых частей текста обращения либо приложение служебной записки к письму или текста его перевода с языка, не являющегося государственным языком Республики Марий Эл.

12. На каждое зарегистрированное обращение заводится учетно-регистрационная карточка (на бумажном носителе и (или) в электронном виде), в которой указываются регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе (авторах), краткое содержание обращения (приложение № 1). Все сведения, заносимые в карточку, не должны допускать двойного толкования.

13. Передача обращений из одного структурного подразделения Аппарата Государственного Собрания в другое осуществляется через организационное управление.

14. Исходящие документы по письменным обращениям граждан (сопроводительные письма и напоминания по обращениям, направляемые в государственные органы и органы местного самоуправления, ответы и извещения авторам обращений) передаются исполнителями в организационное управление для регистрации и отправки. Сопроводительные письма направляются в государственные органы и органы местного самоуправления вместе с копиями письменных обращений.

15. Регистрация поступивших ответов осуществляется организационным управлением. Регистрационный штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу первой страницы ответа.

После регистрации ответ передается должностному лицу Государственного Собрания Республики Марий Эл.

16. Государственные гражданские служащие Аппарата Государственного Собрания Республики Марий Эл в соответствии со своими должностными регламентами обязаны систематически анализировать и обобщать обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания.

17. Формирование архивных дел по письменным обращениям граждан включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или ксерокопия письменных поручений должностных лиц Государственного Собрания Республики Марий Эл, председателей комитетов Государственного Собрания Республики Марий Эл (если таковые имеются), оригиналы поступивших из государственных органов или органов местного самоуправления письменных ответов.

Дела по письменным обращениям, сформированные в секторе делопроизводства организационного управления, хранятся в течение пяти лет, после чего передаются на хранение в архив или уничтожаются в установленном порядке.

III. Рассмотрение обращений

18. Централизованный учет и регистрацию поступивших в Государственное Собрание Республики Марий Эл обращений (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие) осуществляет организационное управление.

В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру в секторе делопроизводства организационного управления. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Аппарата Государственного Собрания.

19. Должностные лица Государственного Собрания Республики Марий Эл, государственные гражданские служащие Аппарата Государственного Собрания, получившие обращения, минуя организационное управление, передают их в организационное управление для регистрации, после чего указанные обращения возвращаются им для рассмотрения. Исключение составляют обращения личного характера.

20. Именные обращения, адресованные депутатам Государственного Собрания Республики Марий Эл, не регистрируются и передаются адресатам без вскрытия конверта (пакета, бандероли).

21. Именные обращения, адресованные депутатам Государственного Собрания Республики Марий Эл, полномочия которых прекращены, возвращаются авторам без рассмотрения с указанием причины возврата.

22. Именные обращения, адресованные должностным лицам Государственного Собрания Республики Марий Эл, передаются организационным управлением должностным лицам Государственного Собрания Республики Марий Эл для принятия решения о порядке их рассмотрения.

Должностные лица Государственного Собрания Республики Марий Эл устанавливают порядок рассмотрения адресованных им обращений и организуют их исполнение через соответствующие секретариаты.

23. Работа с обращениями осуществляется на основании поручений должностных лиц Государственного Собрания Республики Марий Эл, руководства Аппарата Государственного или руководителей структурных подразделений Аппарата Государственного Собрания.

Обращения, адресованные Государственному Собранию Республики Марий Эл, Президиуму Государственного Собрания Республики Марий Эл, комитетам Государственного Собрания Республики Марий Эл, передаются организационным управлением Председателю Государственного Собрания Республики Марий Эл, а в его отсутствие – заместителю Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл, осуществляющего полномочия Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл.

24. Обращения, поступившие в адрес сессии Государственного Собрания Республики Марий Эл, регистрируются и передаются организационным управлением для рассмотрения Председателю Государственного Собрания Республики Марий Эл, а в его отсутствие – заместителю Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл, осуществляющего полномочия Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл. Председатель Государственного Собрания Республики Марий Эл, а в его отсутствие – заместитель Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл, осуществляющий полномочия Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл, направляет обращение в адрес секретариата сессии Государственного Собрания.

Секретариат сессии рассматривает поступившее обращение.

По вопросам деятельности Государственного Собрания Республики Марий Эл руководитель секретариата сессии направляет обращение в комитеты Государственного Собрания Республики Марий Эл и Аппарат Государственного Собрания.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Государственного Собрания Республики Марий Эл, то копия этого обращения с сопроводительным письмом, подписанным руководителем секретариата сессии Государственного Собрания, направляется в течение семи дней со дня проведения сессии в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в подпунктах "б", "в", "г" пункта 32 настоящего Порядка.

После принятия решения по такому обращению, ответ заявителю готовится за подписью руководителя секретариата сессии Государственного Собрания.

25. Обращения, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

26. Обращения на иностранных языках или языках народов Российской Федерации рассматриваются после перевода текста обращения на русский язык или составления аннотации содержания обращения.

27. При рассмотрении обращений исполнитель проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившее обращение на повторность.

28. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

29. Государственное Собрание Республики Марий Эл при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

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

31. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 30 настоящего Порядка, невозможно направление жалобы 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 в суд.

32. Оставляются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы и органы местного самоуправления для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса обращения граждан:

а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;

б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе или адресе электронной почты автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);

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

г) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом тайну;

д) в которых текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается в течение семи дней гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес или адрес электронной почты поддаются прочтению.

В случаях, указанных в подпунктах "а", "в", "г", "д" настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или адрес электронной почты автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения.

При наличии оснований, указанных в подпункте "в" настоящего пункта, гражданин дополнительно письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

33. Информация об обращениях, содержащих предложения граждан по совершенствованию законодательства Российской Федерации и Республики Марий Эл или отзывы на законопроекты или законодательные акты, а также суждения о деятельности Государственного Собрания Республики Марий Эл, Президиума и комитетов Государственного Собрания Республики Марий Эл, и должностных лиц Государственного Собрания Республики Марий Эл, представляется руководству Государственного Собрания Республики Марий Эл, председателям комитетов Государственного Собрания Республики Марий Эл и соответствующим должностным лицам Государственного Собрания Республики Марий Эл для сведения.

34. Подготовка ответов на обращения по вопросам, касающимся разъяснения законов Республики Марий Эл, осуществляется в установленном порядке.

35. После принятия решения по обращению, ответ заявителю готовится за подписью должностного лица, на рассмотрении которого находилось это обращение.

36. Должностные лица Государственного Собрания Республики Марий Эл, председатели комитетов Государственного Собрания Республики Марий Эл 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 (обращение лишено смысла или написано неразборчиво);

в) автору повторных обращений неоднократно давались ответы и разъяснения по вопросам, затронутым в обращении.

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.

Подготовку проектов решений, предусмотренных настоящим пунктом, осуществляет организационное управление.

О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

37. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливается единый предельный срок рассмотрения – 30 дней со дня их регистрации.

38. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

39. Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

40. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Государственного Собрания Республики Марий Эл, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в подпунктах "б", "в", "г" пункта 32 настоящего Порядка.

41. Ответ на обращение, поступившее в Государственное Собрание Республики Марий Эл или должностному лицу Государственного Собрания Республики Марий Эл в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

42. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

43. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены соответствующим должностным лицом Государственного Собрания Республики Марий Эл, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом лица, подавшего обращение.

V. Организация личного приема граждан

44. Личный прием граждан в Государственном Собрании Республики Марий Эл ведут должностные лица Государственного Собрания Республики Марий Эл и члены Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл.

Организацию обеспечения личного приема граждан осуществляют государственные гражданские служащие Аппарата Государственного Собрания в должностных регламентах которых предусмотрена данная обязанность.

45. Личный прием граждан должностными лицами Государственного Собрания Республики Марий Эл и членами Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл осуществляется на основании графика личного приема граждан в специально отведенном помещении Государственного учреждения Республики Марий Эл "Общественно-политический центр Республики Марий Эл" по адресу: г. Йошкар-Ола, пр. Гагарина, 8, каб. № 320.

46. График личного приема граждан составляется государственным гражданским служащим организационного управления, ответственным за организацию приема граждан, ежемесячно (не позднее 20 числа текущего месяца) и утверждается Председателем Государственного Собрания Республики Марий Эл.

47. График личного приема граждан публикуется в республиканских печатных средствах массовой информации: газетах "Марийская правда", "Марий Эл".

48. Предварительная запись граждан на прием к должностным лицам Государственного Собрания Республики Марий Эл и членам Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл осуществляется в приемной Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл, приемной Первого заместителя Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл, приемной Заместителя Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл ежедневно по телефону с 8 ч. 30 мин. до 17 ч. 30 мин. (кроме выходных и праздничных дней).

Запись граждан на прием к членам Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл осуществляют помощники депутатов Государственного Собрания Республики Марий Эл.

49. Должностные лица Государственного Собрания Республики Марий Эл и члены Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл, ведущие личный прием граждан, вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

50. По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для доклада должностному лицу Государственного Собрания Республики Марий Эл или члену Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл на личном приеме гражданина.

51. Материалы по личному приему граждан (список граждан, записавшихся на личный прием, по установленной форме (приложение № 2), письменные обращения граждан, документы, представленные гражданами по рассматриваемым вопросам и т.п.) в одном экземпляре представляются для изучения должностному лицу Государственного Собрания Республики Марий Эл или члену Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл, ведущему личный прием граждан, не позднее чем за сутки до даты проведения приема.

При необходимости по обращениям граждан готовятся проекты писем должностным лицам соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления. Письма оформляются на официальных бланках.

По поручению должностного лица Государственного Собрания Республики Марий Эл или члена Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл, ведущего личный прием граждан, на прием могут быть приглашены представители органов государственной власти Республики Марий Эл и их структурных подразделений, руководители органов местного самоуправления, руководители предприятий и организаций, в компетенцию которых входит решение рассматриваемых вопросов.

52. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио - и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

53. Прием граждан проводится в порядке очередности согласно предварительной записи. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

54. Личный прием граждан осуществляется после предъявления ими документов, удостоверяющих личность.

55. Содержание устного обращения и данные о посетителе заносятся в карточку личного приема граждан (приложение № 3) и в электронную систему регистрации, учета и обработки обращений граждан.

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

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник милиции. В случае, когда гражданин совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, может быть вызван врач для оказания ему медицинской помощи. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина.

57. Должностное лицо Государственного Собрания Республики Марий Эл или член Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл, проводящие личный прием граждан, принимают решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции Государственного Собрания Республики Марий Эл, касаются работы его должностных лиц, направлены на совершенствование работы Аппарата Государственного Собрания, то лицо, ведущее прием граждан, принимает их к личному рассмотрению или адресуется соответствующим должностным лицам Государственного Собрания Республики Марий Эл, государственным гражданским служащим Аппарата Государственного Собрания для рассмотрения. В этом случае возможно оформление информационного письма или письменного поручения лица, проводившего личный прием гражданина.

58. Если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Государственного Собрания Республики Марий Эл, то должностное лицо Государственного Собрания Республики Марий Эл или член Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл, проводящие личный прием, дают гражданам с их согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться. По просьбе гражданина ему дается письменный ответ (о порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема).

59. Письменные обращения, полученные во время личного приема, вскрываются в присутствии гражданина. Проверяется наличие в обращении фамилии заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ. Далее работа с такими обращениями осуществляется в порядке, установленном настоящим Порядком.

60. Решение должностного лица Государственного Собрания Республики Марий Эл или члена Президиума Государственного Собрания Республики Марий Эл, проводившего личный прием гражданина, о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов, а также результаты их рассмотрения заносятся в карточку личного приема гражданина.

VI. Осуществление контроля

61. Контроль за соблюдением порядка и сроков работы с обращениями граждан, а также анализ работы с обращениями граждан в Государственном Собрании Республики Марий Эл осуществляет Председатель Государственного Собрания Республики Марий Эл или по его поручению Первый заместитель Председателя Государственного Собрания Республики Марий Эл.

62. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, направленных в структурные подразделения Аппарата Государственного Собрания, органы государственной власти и местного самоуправления, учреждения и организации осуществляется организационным управлением.

63. Контроль осуществляется за:

выполнением поручений должностных лиц Государственного Собрания Республики Марий Эл по обращениям граждан;

соблюдением порядка рассмотрения обращений, направленных в структурные подразделения Аппарата Государственного Собрания, органы государственной власти и местного самоуправления, учреждения и организации;

соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.

64. На контроль могут быть поставлены обращения граждан:

содержащие обоснованную информацию о конкретных нарушениях их прав, свобод и законных интересов граждан;

поднимающие общественно значимые проблемы (в случаях, если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан);

поступившие с резолюциями "Доложить" или "Проинформировать";

имеющие пометку о конкретном сроке исполнения поручения;

имеющие оттиск штампов "Контроль" и (или) "Подлежит возврату" (за исключением обращений, направляемых в органы прокуратуры и судебные инстанции).

65. Контроль может осуществляться и в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в письменных обращениях вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

66. Исполненные контрольные обращения снимаются с контроля лицом, поставившим их на контроль, на основании информации или иных документов, подтверждающих их исполнение, и направляются по завершении работы со всеми материалами в организационное управление для хранения в текущем архиве.

67. На каждом обращении после окончательного решения и исполнения должна быть поставлена резолюция (виза) "В дело" и подпись должностного лица Государственного Собрания Республики Марий Эл, принявшего это решение.

68. Государственные гражданские служащие организационного управления в соответствии со своей компетенцией обязаны вести

учет, анализ и обобщение вопросов, содержащихся в обращениях граждан, анализировать социальный состав и территориальную принадлежность лиц, направивших обращения, изучать причины и условия, порождающие жалобы и повторные обращения граждан.

69. Организационное управление по итогам каждого месяца, полугодия и года письменно информирует должностных лиц Государственного Собрания Республики Марий Эл и Руководителя Аппарата Государственного Собрания о количестве и характере поступивших обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению и результатах контроля.

VII. Отправка корреспонденции

70. Отправка исходящей корреспонденции по обращениям граждан осуществляется организационным управлением ежедневно (за исключением праздничных и выходных дней) через почтовое отделение Управления Федеральной почтовой связи Республики Марий Эл – филиал ФГУП "Почта России", либо по электронной почте.

VIII. Заключительные положения

71. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в Государственное Собрание Республики Марий Эл, без их согласия не допускаются.

72. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении Государственного Собрания Республики Марий Эл.

73. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Государственное Собрание Республики Марий Эл из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его обращением, а также копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Государственном Собрании Республики Марий Эл, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по независящим от него обстоятельствам.

74. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) должностных лиц Государственного Собрания Республики Марий Эл, государственных гражданских служащих Аппарата Государственного Собрания в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для организации проверки и принятия мер Председателю Государственного Собрания Республики Марий Эл.

75. Почтовый адрес для письменных обращений граждан:
Ленинский проспект, дом 29, город Йошкар-Ола, Республика Марий Эл, 424001.

Адрес электронной почты: info@parliament.mari.ru.

Факс: (8362) 64-14-11.

Заместитель Председателя
Государственного Собрания
Республики Марий Эл

А.Н. Иванов

КАРТОЧКА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Входящий № _____ Дата _____ Индивидуальное Коллективное Повторное

Корреспондент _____

Почтовый адрес _____

Краткое содержание обращения _____

Резолюция _____

Кому направлено для исполнения и дата _____

Дата поступления ответа _____ Результат рассмотрения _____

Кем снято с контроля и дата _____ Номер дела _____

СПИСОК ГРАЖДАН, ЗАПИСАВШИХСЯ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

к _____
 ФИО и должность лица, ведущего личный прием граждан

" _____ " _____ 201__ г.
 Дата проведения личного приема

г. Йошкар-Ола,
 пр. Гагарина, 8,
 каб. № 320

 Время проведения личного приема

№ п/п	ФИО гражданина	Адрес, по которому следует направлять корреспонденцию, контактный телефон	Краткое содержание обращения

 Должность, ФИО и подпись лица, записавшего на прием

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приема " _____ " _____ 201 ____ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Место работы заявителя и занимаемая должность _____

Адрес _____

Содержание заявления _____

Фамилия ведущего личный прием _____

Вторая сторона

Кому и что поручено _____

Результат рассмотрения заявления _____
