**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ В ОБЩЕСТВЕННУЮ ПАЛАТУ ГОРОДСКОГО ОКРУГ ЧЕХОВА**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в Общественной палате городского округа Чехов (далее – Общественная палата) разработан в целях установления основных требований к организации рассмотрения обращений граждан и организаций и правил ведения делопроизводства по обращениям граждан в Общественной палате.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Общественной палате осуществляется в соответствии с [Конституцией Российской Федерации](https://docs.cntd.ru/document/9004937), [Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/901876063), [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/901978846), [Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан"](https://docs.cntd.ru/document/5810652#64U0IK), Уставом городского округа Чехов, Постановлением Администрации городского округа Чехов от 29.05.2018 № 1234/20-02, Регламентом Общественной палаты городского округа Чехов, настоящим Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в компетенции Общественной палаты, осуществляется членами Общественной палаты.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в ходе приема членами Общественной палаты.

**2. Порядок рассмотрения обращений**

2.1. Обращения граждан и организаций, поступившие в адрес Общественной палаты, подлежат обязательной регистрации Секретарем Общественной палаты и далее передаются в соответствующие комиссии для подготовки ответа.

2.2. Обращения граждан, поступающие в адрес Председателя Общественной палаты или непосредственно в адрес других членов Общественной палаты, принимаются и регистрируются Секретарем Общественной палаты и далее передаются адресату для подготовки ответа.

2.3. Обращения могут быть доставлены непосредственно гражданином либо его представителем в соответствии с законодательством РФ, поступить по почте, нарочным, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, иным способом.

2.4. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа в случае необходимости могут рассматриваться с участием гражданина и с выездом на место.

2.5. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общественной палаты, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.6. Общественная палата при направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения гражданина.

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

2.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.7 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Обращение, поступившее в Общественную палату в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.  
 В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу председатель Общественной палаты вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.4. Председатель Общественной палаты вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

**4. Требования к письменному обращению граждан**

4.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа, в который оно направляется, - Общественная палата г.о. Чехов, либо фамилию, имя, отчество соответствующего члена Общественной палаты, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося или наименование организации, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.  
 В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

4.2. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование организации, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин или организация вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

**5. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина или наименование организации, направившей обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу члена Общественной палаты, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину или организации, направившей обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину или организации, направившей обращение, если его фамилия, наименование организации и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину или организации, направившей обращение.

5.6. В случае, если в письменном обращении гражданина или организации 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, председатель Общественной палаты вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или организацией по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Общественную палату или в адрес одного и того же члена Общественной палаты. О данном решении уведомляется гражданин или организация, направившая обращение.

5.7. В случае поступления в Общественную палату обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 [Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](https://docs.cntd.ru/document/901978846) на официальном сайте Общественной палаты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину или организации, направившей обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину или организации, направившей обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин или организация вправе вновь направить обращение.

**6. Организация личного приема граждан или организаций членами Общественной палаты**

6.1. Личный прием ведут члены Общественной палаты в соответствии с графиком приема граждан членами Общественной палаты (далее - график приема). График приема утверждается на Заседании Общественной палаты.

6.2. График приема содержит сведения о месте, днях и часах приема и размещается на официальном сайте Общественной палаты, на официальных страницах Общественной палаты в социальных сетях и в средствах массовой информации. Члены общественной палаты вправе вести выездной прием граждан и организаций. Информация о месте и времени проведения таких приемов размещается на сайте Общественной палаты, на официальных страницах Общественной палаты в социальных сетях и в средствах массовой информации заблаговременно.

6.3. Прием граждан и организаций осуществляется в порядке очередности. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I, II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, беременные женщины.

6.4. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а организация учредительные документы.

6.5. Член Общественной палаты, ведущий личный прием граждан и организаций, по итогам приема заполняет карточку личного приема гражданина или организации.

6.6. В случае если изложенные в устном обращении гражданина или организации факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или организации может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина или организации. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.8. Письменный ответ подписывает член Общественной палаты, проводивший личный прием граждан или организаций.

6.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общественной палаты, гражданину или организации дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.  
 В ходе личного приема гражданину или организации может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.10. Члены Общественной палаты , осуществляющие личный прием, руководствуясь законодательством Российской Федерации и Московской области, настоящим Порядком, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину или организации порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

6.11. По окончании приема член Общественной палаты доводит до сведения гражданина или организации свое решение.

6.12. Материалы с личного приема хранятся в Общественной палате г.о. Чехов в течение срока ее работы.

**7. Оформление ответа на обращение граждан**

7.1. Ответы на обращения граждан и организаций подписывают председатель Общественной палаты, члены Общественной палаты в пределах своих полномочий.

7.2. Ответы должностным лицам и органам государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан и организаций подписывает председатель Общественной палаты. В случае если поручение было адресовано конкретному члену Общественной палаты городского округа Чехов, ответ подписывается этим членом.

7.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина или организации.

7.4. В ответе в федеральные и областные 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.

7.5. После подписания и регистрации ответ направляется по адресу заявителя или передается заявителю, его законным представителям лично в руки. Отправление ответа без регистрации не допускается.

7.6. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.7. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином или организацией при рассмотрении обращения, подлежат возврату гражданину или организации по требованию. При этом Общественная палата вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

7.8. Документы и переписка по обращениям граждан и организаций в Общественную палату хранятся отдельно от других документов в соответствии со сроками хранения, принятыми в Общественной палате.

**8. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и организаций и решений, принятых по обращениям**

8.1. Гражданин или организация вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.