



**ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОБРАНИЯ ДЕПУТАТОВ
МИАССКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 14.04.2016г. № 47рс
Миасс

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан к Председателю Собрании депутатов Миасского городского округа, в Собрание депутатов Миасского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Миасского городского округа:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан к Председателю Собрании депутатов Миасского городского округа, в Собрание депутатов Миасского городского округа.

2. Признать утратившим силу распоряжение Главы Миасского городского округа от 05.05.2014 г. № 37рс «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан к Главе Миасского городского округа, в Собрание депутатов Миасского городского округа».

3. Контроль исполнения настоящего распоряжения возложить на управляющего делами Собрании депутатов Миасского городского округа Наумова А.Л.

Е.А. Степовик

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением
Председателя Собрания депутатов
Миасского Городского округа
от 14.04.2016 г. № 47/рс

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН К ПРЕДСЕДАТЕЛЮ СОБРАНИЯ ДЕПУТАТОВ МИАССКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА, В СОБРАНИЕ ДЕПУТАТОВ МИАССКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

I. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан к Председателю Собрания депутатов Миасского городского округа, в Собрание депутатов Миасского городского округа осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее Закон № 59-ФЗ);
- настоящей Инструкцией по работе с обращениями граждан к Председателю Собрания депутатов Миасского городского округа, в Собрание депутатов Миасского городского округа (далее Инструкцией);
- иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан (далее - обращения граждан) в адрес Председателя Собрания депутатов Миасского городского округа, Собрания депутатов Миасского городского округа осуществляется начальником финансово-экономического отдела Собрания депутатов Миасского городского округа.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на главного специалиста финансово-экономического отдела.

II. Порядок приема граждан

2.1. Прием граждан проводится Председателем Собрания депутатов Миасского городского округа (далее - Председателем Собрания), в присутствии главного специалиста финансово-экономического отдела.

2.2. Прием граждан осуществляется один раз в месяц. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан и размещается на официальном Интернет - сайте Собрания депутатов.

2.3. Главный специалист финансово-экономического отдела осуществляет подбор и представляет для доклада Председателю Собрания все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

2.4. 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 журнале регистрации личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Полученные на личном приеме письменные и устные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Председателя Собрания, Собрания депутатов гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.6. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.7. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся в журнале личного приема граждан.

III. Порядок работы с обращениями граждан

3.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

3.1.1. Все поступающие в адрес Председателя Собрания, Собрания депутатов обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету. После регистрации обращения граждан передаются для рассмотрения и принятия решения.

3.1.2. Обращения работников по личным вопросам, за исключением вытекающих из трудовых правоотношений, регистрируются и рассматриваются в том же порядке, что и обращения граждан.

3.1.3. Регистрация обращений граждан проводится в течение трех дней с момента поступления.

3.1.4. При поступлении письменных обращений граждан проверяется правильность адресации и наличие приложений.

3.1.5. Конверты с пометкой "лично" передаются по назначению без вскрытия.

3.1.6. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется дата поступления и регистрационный индекс.

3.1.7. Регистрационный индекс состоит из порядкового номера поступившего обращения и прописных букв: ОГ - «Обращение граждан».

3.1.8. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный индекс. При этом повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случаях если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по предыдущему обращению.

3.1.9. При регистрации обращений граждан устанавливается следующий состав основных реквизитов:

- дата поступления и регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество автора обращения;
- вид доставки;
- заголовок к тексту (краткое содержание документа);
- номер и дата ответа на данный документ;
- результаты рассмотрения;
- контроль исполнения.

3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.2.1. Председатель Собрания рассматривает письменные обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес, а также в адрес Собрания депутатов принятые при личном приеме или направленные на рассмотрение Главой Миасского городского округа, иными органами государственной власти и местного самоуправления, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Законодательного Собрания Челябинской области, депутатами Собрания депутатов Миасского городского округа.

3.2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Председателя Собрания, Собрания депутатов направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев установленных п. 3 ст.8 закона № 59-ФЗ.

3.2.3. В случае если решение поставленных в письменном 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.

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

3.2.5. В случае, если в соответствии с запретом, 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 суде.

3.2.6. Председатель Собрания при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.2.7. Указания Председателя Собрания даются в виде письменного обращения, где должны быть указаны дата и регистрационный индекс рассмотренного обращения.

3.2.8. Копия документа вместе с письмом направляется на исполнение в соответствии с резолюцией Председателя Собрания, оригинал остается в финансово-экономическом отделе.

3.2.9. Обращение считается своевременно решенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение Председателя Собрания - уведомление о принятом решении.

3.2.10. В случаях, установленных п.2 ст.13 Закона №59-ФЗ, исполнитель согласовывает за три дня до окончания установленного срока продление срока с Председателем Собрания, но не более чем на 30 дней. В данном случае заявителю направляется уведомление о сроках рассмотрения его обращения.

3.2.11. Ответ на обращения, поступившие в адрес Председателя Собрания, направляются по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее 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.

3.2.12. Ответ заявителю регистрируется как исходящее письмо, в конце регистрационного номера добавляется отличительный признак - "ОГ".

3.2.13. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Собрания депутатов или интернет-приемную Председателя Собрания, подлежат рассмотрению в порядке, установленном законом.

3.3. Порядок рассмотрения отдельных сообщений.

3.3.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

3.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в семидневный срок возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка

обжалования данного судебного решения.

3.3.3. Председатель Собрания при получении письменного сообщения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.4. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина Председателю Собрания, 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 Собрания вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.3.6. 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, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить соответствующее обращение Председателю Собрания.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения граждан рассматриваются в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок работы по обращению.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч.2 ст.10 Закона №59-ФЗ, срок рассмотрения обращений может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщается заявителю.

V. Контроль за исполнением решений по обращениям граждан

5.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в адрес Председателя Собрания, Собрания депутатов возлагается на Управляющего делами Собрания депутатов Миасского городского округа.

5.2. Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляет финансово-экономический отдел.

5.3. На обращения, взятые на контроль, проставляется штамп "Контроль".

5.4. За пять дней до истечения срока рассмотрения обращения делается напоминание исполнителям о необходимости своевременного ответа, в случае истечения срока и неполучения ответа направляется предупреждение о нарушении установленного срока.

5.5. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

5.6. Ответ подписывается должностным лицом органа местного самоуправления, которому направлялось обращение на рассмотрение, с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения.

5.7. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по вопросам,

поставленным гражданами в обращении.

5.8. В ответе на контрольное обращение должно быть указано, что заявитель проинформирован о принятом решении.

5.9. При наличии отметки «Контроль вышестоящих организаций» к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина.

5.10. Ответы поступают в финансово-экономический отдел и с подборкой документов передаются Председателю Собрания.

5.11. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и извещения об этом заявителя. Решение о снятии с контроля принимается Председателем Собрания.

5.12. Ответы, снятые с контроля, помещаются в архив.

VI. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

6.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в финансово-экономическом отделе.

6.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется отметка "В дело", дата и подпись исполнителя по данному обращению.

6.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.4. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке копий ответов. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

6.5. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

6.6. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

6.7. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на главного специалиста финансово-экономического отдела.

6.8. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в соответствии с Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000.

6.9. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

6.10. Документы по обращениям граждан, подлежащие постоянному хранению, передаются на государственное хранение в МУ «Архив».