



ЧЕЧЕНСКАЯ РЕСПУБЛИКА МЭРИЯ
ШАЛИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ШАЛИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «02» 03 2015 г.

г.Шали

№ 06-17

Об утверждении инструкции по работе с обращениями и заявлениями граждан в Шалинском городском поселении

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Шалинского городского поселения, в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и заявлениями граждан в Шалинском городском поселении.
2. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя мэра Шалинского городского поселения Х.Ш. Багаева
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его опубликования (обнародования).

Мэр Шалинского
городского поселения



У.М.Домбаев

Утверждена
Постановлением
мэра Шалинского городского
поселения
от « 02 » 03 2015 года № 06-н

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАЯВЛЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ШАЛИНСКОМ ГОРОДСКОМ ПОСЕЛЕНИИ

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и заявлениями граждан в Шалинском городском поселении (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Уставом Шалинского городского поселения.

1.2. В мэрии Шалинского городского поселения подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее - обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности муниципального образования, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

1.3. Мэр Шалинского городского поселения, заместители мэра, руководители структурных подразделений несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений, поступающих в мэрию.

Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

1.4. При рассмотрении обращения гражданина 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

- 2.1. Граждане направляют для рассмотрения письменные обращения:
- лично в мэрию Шалинского городского поселения;
 - почтовым отправлением в адрес мэрии Шалинского городского поселения;
 - по электронной почте (Интернет-обращение);

- посредством факсимильной связи в мэрию Шалинского городского поселения.

2.2. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.3. Прием обращений граждан, поступивших почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальный сайт мэрии Шалинского городского поселения осуществляет общий отдел мэрии.

2.4. Срок регистрации письменных обращений в мэрии Шалинского городского поселения - три дня с момента поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.5. Регистрация обращений граждан, поступивших в мэрию, производится общим отделом мэрии.

2.6. На обращениях граждан в правой нижней части лицевой стороны первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.7. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты обращения. Гражданин вправе получить в мэрии информацию о получении и регистрации его обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

2.8. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в регистрационную запись вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого предполагается направить ответ, при этом проставляется отметка "коллективное" и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются мэру Шалинского городского поселения (заместителю мэра) для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в мэрию Шалинского городского поселения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Специалисты общего отдела мэрии, получив обращения с резолюцией мэра (заместителя мэра) в тот же день или на следующий рабочий день направляют его ответственному исполнителю, указанному в резолюции.

3.3. В случае, если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько ответственных исполнителей, копии направляются всем исполнителям в соответствии с резолюцией.

3.4. Запрещается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчеркивание и выделение с помощью маркера отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого

внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

3.5. Ответ заявителю направляется ответственным исполнителем мэрии Шалинского городского поселения в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.6. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- оставлении его без рассмотрения;

- о передаче обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления для рассмотрения обращения в соответствии с их компетенцией с уведомлением гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией;

- о возвращении обращения заявителю в соответствии с п. 3.10 настоящей Инструкции.

3.7. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции мэрии Шалинского городского поселения, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.8. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

3.10. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.9 настоящей Инструкции, 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 соответствующими должностными лицами, гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.

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

3.12. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, мэрия Шалинского городского поселения обязана в течение 15 дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.13. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

3.14. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальный сайт мэрии Шалинского городского поселения, в сети Интернет, направляются в письменном виде почтовым отправлением или в форме электронного документа ответственным исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными постановлением Госстандарта Российской Федерации от 3 марта 2003 г. № 65-ст "О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации" (по заключению Минюста России от 4 апреля 2003 г. № 07/3276-ЮД в государственной регистрации не нуждается), и должны содержать, в том числе, дату документа; регистрационный номер документа; сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес); текст документа (ответы на поставленные вопросы); подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ, если документ оформлен не на бланке документа; при оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывают; личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия)); отметку об исполнителе (инициалы и фамилия исполнителя документа и номер его телефона).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.15. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в регистрационной карточке проставлена первой в соответствии с п. 2.8 настоящей Инструкции.

3.16. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего 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 рассмотрению или направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.17. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом. При необходимости данное

обращение может быть направлено в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

3.18. 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, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.19. 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.

3.20. В случае если в письменном обращении гражданина 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

3.21. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается мэрией Шалинского городского поселения в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления мэрией Шалинского городского поселения в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, мэр Шалинского городского поселения (заместители мэра) вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется в кабинетах мэрии Шалинского городского поселения.

5.2 Личный прием граждан в мэрии Шалинского городского поселения

проводится мэром Шалинского городского поселения, его заместителями, руководителями структурных подразделений мэрии Шалинского городского поселения.

При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются должностные лица, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

5.3. Прием граждан мэром Шалинского городского поселения, заместителями мэра осуществляется по предварительной записи.

5.4. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий; инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

беременные женщины;

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

5.5. Продолжительность личного приема не более 30 минут.

5.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.7. По итогам приема гражданина должностным лицом, проводившим личный прием, или уполномоченными на то лицами заполняется карточка личного приема гражданина (далее - карточка личного приема), которая подлежит регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.8. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

О корреспонденции, полученной от гражданина в ходе личного приема, делается запись в карточке личного приема. Указанная корреспонденция прикрепляется к карточке личного приема и подлежит рассмотрению в установленном порядке.

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы и материалы, либо их копии, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, материалов либо их копий, то они должны быть возвращены гражданину. При этом должностное лицо имеет право изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

5.9. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию мэрии Шалинского городского поселения гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

5.11. Регистрация карточек личного приема в мэрии Шалинского городского поселения ведется общим отделом мэрии.

6. Подготовка отчетности и осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан

6.1. Работа с обращениями граждан в мэрии Шалинского городского поселения основывается на принципах гласности и открытости.

Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы мэрии Шалинского городского поселения.

6.2. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, ежеквартально обеспечивает сбор, учет и анализ данных об обращениях граждан, рассмотренных мэрией Шалинского городского поселения.

6.3. Обращения граждан, подлежащие разрешению, находятся на контроле специалистов общего отдела.

6.4. По результатам рассмотрения обращения граждан ответственный исполнитель подготавливает ответ, который подлежит рассмотрению и визированию мэром Шалинского городского поселения или его заместителями.

В случае, если на обращение гражданина не дается ответ в соответствии с настоящей Инструкцией, мэру Шалинского городского поселения или его заместителю представляется служебная записка с обоснованием отказа в подготовке ответа.

6.5. При снятии обращения с контроля специалист общего отдела, ответственный за обращения граждан, делает соответствующую отметку в журнале регистрации обращений.

6.6. Ответ на обращение регистрируется в журнале исходящей документации и подшивается в папку «Исходящая документация».

Копия ответа на обращение и все документы, связанных с его рассмотрением, подшиваются в папку «Обращения граждан».

6.7. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, один раз в месяц направляет мэру Шалинского городского поселения информацию о работе с обращениями граждан.