



Чайковский городской округ
Пермский край

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ДУМЫ ЧАЙКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

10.06.2024

№ 2

О внесении изменения в Инструкцию по работе с обращениями граждан в Думе Чайковского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Чайковского городского округа, Положением о Думе Чайковского городского округа, утвержденным решением Чайковской городской Думы от 21 сентября 2018 г. № 15

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменение в Инструкцию по работе с обращениями граждан в Думе Чайковского городского округа, утвержденную постановлением председателя Чайковской городской Думы от 12 декабря 2018 г. № 5, изложив ее в редакции согласно приложению.

2. Опубликовать постановление в газете «Огни Камы» и разместить на официальном сайте администрации Чайковского городского округа.

3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на руководителя аппарата Думы Чайковского городского округа.

Председатель Думы
Чайковского городского округа

М.Н. Шубин

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению
председателя Думы
Чайковского городского округа
от 10.06.2024 № 2

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан в Думе Чайковского городского округа

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан в Думе Чайковского городского округа (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция определяет единый подход к работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в Думе Чайковского городского округа (далее – Дума).

1.3. Обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в Думу в письменной форме или в электронном виде предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Думу.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности 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, недостатках в работе 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 или законных интересов других лиц.

1.4. Обращения, поступившие в Думу, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Думы, недопустим.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц по вопросам, относящимся к полномочиям представительного органа муниципального образования.

1.6. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество и должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес для направления ответа,

уведомления о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

1.8. Обращение, поступившее в Думу в электронном виде, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты для направления ответа, уведомления о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, 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.

1.10. Руководитель аппарата Думы Чайковского городского округа ведет учет поступающих обращений, анализ и обобщение всех предложений, заявлений и жалоб, поступающих в Думу, разрабатывает методические рекомендации по совершенствованию организации работы с обращениями граждан, вносит руководству предложения по результатам рассмотрения обращений.

2. Регистрация и порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Направленные по почте, электронной почте, лично обращения граждан, адресованные председателю Думы Чайковского городского округа, поступают в аппарат Думы.

2.2. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются ответственным сотрудником Думы Чайковского городского округа в течение трех дней с момента поступления. При регистрации на обращениях ставится штамп, куда вписываются входящий номер и дата его регистрации.

2.3. Ответственность за организацию рассмотрения и разрешения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним в Думе возлагается на руководителя аппарата Думы Чайковского городского округа.

Руководитель аппарата Думы Чайковского городского округа вправе назначить лицо, ответственное за работу с обращением.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Думы, направляется в течение семи дней со дня его 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, указанных в пунктах 2.15 и 2.16 настоящей Инструкции.

2.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.15 и 2.16 настоящей Инструкции.

2.6. В случае, если решение поставленных вопросов в письменном обращении 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.

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

Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права на обжалование соответствующего решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

2.9. Для лица, ответственного за работу с обращением, устанавливаются следующие сроки подготовки проектов ответов:

2.9.1 в течение 25 дней со дня регистрации письменного обращения;

2.9.2 в течение 4 дней со дня регистрации письменного обращения в случаях, установленных частями 3, 4 статьи 8, частями 2, 4, 4.1, 5.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.9.3 в течение 12 дней со дня регистрации письменного обращения в случае, предусмотренном частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.10. Обращение, относящееся к компетенции Думы, рассматривается в течение 30 дней.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего 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 иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.11. Сроки, предусмотренные Инструкцией, исчисляются в календарных днях со дня регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае истребования необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов у должностных лиц срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока исполнения оформляется не менее чем за 2-3 дня до его истечения.

2.13. 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 направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.14. В случае, если в обращении, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.15. 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.

2.16. 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, направившему обращение.

2.17. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Думы Чайковского городского округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.18. В случае поступления в Думу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Чайковского городского округа в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.20. 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 обращение в Думу.

2.21. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения, считаются первичными.

2.22. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, и ответ заявителю не дан.

3. Организация личного приема граждан. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Личный прием граждан осуществляется председателем Думы Чайковского городского округа, в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением председателя Думы Чайковского городского округа, который размещается на официальном сайте администрации Чайковского городского округа и на информационных стендах в помещениях, занимаемых Думой.

3.2. Личный прием граждан осуществляется на основании предварительной записи, которая ведется в журнале учета личного приема граждан. Ответственность за хранение и своевременное его заполнение возлагается на аппарат Думы.

3.3. На личном приеме присутствует руководитель аппарата Думы Чайковского городского округа либо лицо, ответственное за работу с обращениями, по поручению руководителя аппарата.

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

3.5. При устном обращении его содержание заносится в карточку личного приема граждан по форме согласно приложению к настоящей Инструкции.

3.6. 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.

3.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

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

3.10 Непосредственный контроль за выполнением указаний по результатам приема граждан и соблюдением сроков рассмотрения осуществляется руководителем аппарата Думы Чайковского городского округа

3.11. Контроль за исполнением устных обращений осуществляется в порядке, установленном пунктом 2.3 настоящей Инструкции.

Приложение
к Инструкции по работе
с обращениями граждан
в Думе Чайковского городского
округа

Карточка личного приема граждан

№ _____ Дата, время приема _____

Ф.И.О. (отчество при наличии) _____

Документ, удостоверяющий личность _____

Адрес _____

Контактный телефон _____

Краткое содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения _____

Заявитель удовлетворен (не удовлетворен) устным ответом на поставленный в ходе личного приема вопрос (вопросы), письменный ответ не требуется (требуется) _____

(подпись заявителя)

Согласие на обработку персональных данных

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на автоматизированную, а также и без использования средства автоматизации обработку моих персональных данных, а именно на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», со сведениями, предоставленными мной в Думу Чайковского городского округа.

Настоящее согласие дается на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(Ф.И.О. полностью, подпись, дата)

Руководитель аппарата

Думы Чайковского городского округа _____