

Архангельская область
Муниципальное образование «Город Коряжма»
Городская Дума
Председатель городской Думы
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 01.12.2014 № 11

Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в городской Думе муниципального образования «Город Коряжма»

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Город Коряжма»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в городской Думе муниципального образования «Город Коряжма».

Председатель городской Думы

А.С. Рулёв

УТВЕРЖДЕНО
постановлением председателя
городской Думы муниципального
образования «Город Коряжма»
от 01.12.2014 № 11

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в городской Думе муниципального образования «Город Коряжма»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами Российской Федерации закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, и устанавливает порядок работы с обращениями граждан в городской Думе муниципального образования «Город Коряжма» (далее – городская Дума).

1.2. Организацию работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступающими в адрес председателя городской Думы, депутатов городской Думы, осуществляет ведущий специалист аппарата городской Думы, в его отсутствие специалист 1 категории аппарата городской Думы.

1.3. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Регистрация обращений

2.1. Письменные обращения, поступившие в городскую Думу, а также непосредственно депутатам городской Думы, подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

2.2. При регистрации письменного обращения в нижнем правом углу обращения ставится штамп с указанием даты регистрации и входящего номера, состоящего из порядкового номера и заглавной буквы «О». Например, 1-О от 20.09.2014, где 1 – порядковый номер, О – буква, обозначающая принадлежность регистрируемого документа к обращению граждан.

По просьбе заявителя на втором экземпляре обращения делается отметка о дате регистрации обращения.

Все поступающие обращения граждан должны быть занесены в электронный журнал регистрации входящей и исходящей корреспонденции, представляющий собой электронную таблицу Microsoft Excel, во вкладке «Обращения граждан».

2.3. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Губернатора Архангельской области, Правительства области, депутатов всех уровней и средств массовой информации, передаются на рассмотрение председателю городской Думы и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2.4. Обращения, переданные председателю городской Думы, депутатам городской Думы на встречах с населением города, поступившие по «прямой линии», в прямых эфирах подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

В случаях если в обращениях, переданных на встречах, поступивших в прямых эфирах, не указаны фамилия гражданина и почтовый или электронный адрес, исполнители готовят информацию по существу вопроса на имя председателя городской Думы, либо депутатов городской Думы.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию городской Думы, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным письменным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7 дней со дня его регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.6. Обращения, поступившие на официальный адрес электронной почты городской Думы или посредством факсимильной связи, с конкретно сформулированной просьбой (предложением), указанием реквизитов, а именно: фамилии, имени, отчества (последнего – при наличии) заявителя, адреса электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтового адреса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, регистрируются в соответствии с настоящим Положением, при этом обращения, поступившие на официальный адрес электронной почты городской Думы, выводятся на бумажный носитель.

2.7. При регистрации обращения обязательно указывается информация о повторных и многократных обращениях гражданина (коллектива).

Повторным считается обращение, если в течение календарного года оно поступило повторно и касалось одного и того же вопроса.

Многократным считается обращение, если оно зарегистрировано в течение календарного года более двух раз по одному и тому же вопросу.

3. Организация работы с обращениями

3.1. Регистрацию обращений граждан осуществляет специалист 1 категории аппарата городской Думы, в его отсутствие ведущий специалист аппарата городской Думы в порядке, установленном настоящим Положением.

3.2. Учет и контроль за ходом рассмотрения обращений, поступивших к председателю городской Думы, депутатам городской Думы, осуществляет ведущий специалист аппарата городской Думы.

3.3. Зарегистрированные обращения граждан, поступившие в городскую Думу, передаются для рассмотрения и вынесения резолюции председателю городской Думы, копии передаются лицам, которым адресованы обращения.

3.4. Резолюции пишутся в произвольной форме, с четкими и конкретными поручениями по существу вопросов, поставленных в обращении, и с указанием подготовить ответ или проект ответа заявителю.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которых обжалуется.

3.6. Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не определен, то ответственным по рассмотрению обращения является исполнитель, указанный в резолюции первым. На обращение должен быть направлен один ответ, подготовленный ответственным исполнителем.

3.7. Остальные исполнители обязаны предоставить ответственному исполнителю информацию, документы, другие материалы, необходимые для рассмотрения обращения, в письменном виде в течение 15 дней с момента регистрации.

3.8. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел городской Думы.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все материалы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу.

Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

4. Требования к содержанию и оформлению ответов на обращения

4.1. Ответы на обращения граждан должны содержать конкретную и четкую информацию по всем поставленным в обращении вопросам.

Если сроки рассмотрения обращения продлены и заявителю дан промежуточный ответ, то в нем должны быть указаны причины продления и окончательная дата ответа.

В ответах, содержащих ссылки на нормативные правовые акты, должны указываться реквизиты этих актов (дата, номер, название).

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не указано конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в адрес городской Думы 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.

4.2. Устанавливается следующий порядок подготовки проектов ответов на обращения граждан за подписью председателя городской Думы или депутатов городской Думы:

- подготовка двух экземпляров проекта ответа;
- на втором экземпляре проекта ответа в левом нижнем углу указываются фамилия, инициалы исполнителей и номера служебных телефонов;
- ответы на обращения подписываются тем лицом, в адрес которого было направлено обращение гражданина.

4.3. Ответы на обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, Губернатора Архангельской области, прокуроров области и города, направляются только за подписью председателя городской Думы или лица, исполняющего его обязанности.

4.4. Уведомление гражданину о переадресации его обращения для рассмотрения по принадлежности должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, подписывается лицом, которому адресовано обращение.

4.5. Ответственность за содержание ответа несут подписавшие его лица.

4.6. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках городской Думы, председателя городской Думы и должны соответствовать утвержденным формам (приложение 1).

4.7. Ответы гражданам направляются по указанным в обращениях реквизитам заказным письмом, либо электронной почтой, если обращение поступило в электронном формате и в реквизитах указан только электронный адрес заявителя.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Сроки рассмотрения обращений граждан, поступивших в городскую Думу, депутатам городской Думы, могут быть установлены в тексте резолюции, но не должны превышать 30 дней.

5.3. В случае если последний день рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный день, срок исполнения переносится на рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

5.4. В случае если в обращении содержится информация о нарушении законодательства или коррупционных действиях должностных лиц, необходимо направить копию обращения в семидневный срок в соответствующий надзорный орган, а гражданину ответ о переадресации обращения.

5.5. Допускается продление срока рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, с обязательным письменным уведомлением гражданина.

5.6. Продление срока рассмотрения обращения должно быть оформлено не менее чем за 3 дня до его истечения.

6. Работа с обращениями

6.1. Председателем городской Думы или депутатом городской Думы может быть принято решение об оставлении обращения без рассмотрения поставленных в нем вопросов при наличии следующих оснований:

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

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) в обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

4) безосновательность обращения и прекращение переписки с заявителем по вопросу, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5) текст обращения не поддается прочтению;

6) обращение не содержит конкретных предложений и просьб;

7) от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения;

8) обращение лишено смысла и имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием психического заболевания (при наличии копии решения суда);

9) в обращении обжалуется судебное решение.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу заявителю сообщается в письменном виде, за исключением случаев указанных в подпунктах 3, 7 настоящего пункта.

В случае отказа в рассмотрении обращения по основанию, указанному в подпункте 5 настоящего пункта, об этом сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение семи дней со дня регистрации обращения.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, впоследствии были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение председателю городской Думы, депутатам городской Думы.

6.2. Если в письмах органов государственной власти и должностных лиц содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, ответственный исполнитель готовит ответ заявителю и информацию в тот орган или должностному лицу, от которого поступило обращение.

6.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в целях рассмотрения обращений. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о 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 государственного органа, органа местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Хранение документов по обращениям

7.1. Хранение обращений граждан, поступивших к председателю городской Думы, депутатам городской Думы осуществляет специалист 1 категории аппарата городской Думы. Хранение дел исполнителями запрещается.

7.2. Документы по обращениям граждан, поступившим к председателю городской Думы, депутатам городской Думы, включаются в состав номенклатуры дел городской Думы.

7.3. Сроки хранения документов по обращениям установлены номенклатурой дел городской Думы.

7.4. По истечении сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

8. Анализ и обобщение практики рассмотрения обращений

8.1. Состояние работы по рассмотрению обращений граждан систематически обобщается, анализируется и доводится ведущим специалистом аппарата городской Думы до сведения председателя городской Думы.

8.2. По итогам года работа с обращениями граждан освещается на сайте администрации города во вкладке «Городская Дума» по адресу <http://www.koradm.ru/mneniedeputata/>, где в сводной таблице приведен анализ работы с обращениями граждан за текущий год в сравнении с двумя предшествующими годами (приложение 2).

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за его нарушение

9.1. Ведущий специалист аппарата городской Думы осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует их содержание, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

9.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, установленного настоящим Положением, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к положению о порядке работы с
обращениями граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц
в городской Думе муниципального
образования «Город Коряжма»

Образец бланка городской Думы



Архангельская область
Муниципальное образование
«Город Коряжма»

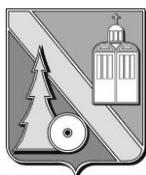
Городская Дума

165651 Архангельская обл.,
г.Коряжма, пр-т Ленина, д. 29
тел. (81850) 3-43-42, 3-92-52
факс: (81850) 3-42-25
E-mail: duma@koradm.atnet.ru
ИНН 2905006228, КПП 290501001
ОГРН 1022901143330

от _____ № _____

на № _____ от _____

Образец бланка председателя городской Думы



Архангельская область
Муниципальное образование
«Город Коряжма»

Городская Дума

Председатель городской Думы

165651 Архангельская обл.,
г.Коряжма, пр-т Ленина, д. 29
тел. (81850) 3-43-42, 3-92-52
факс: (81850) 3-42-25
E-mail: duma@koradm.atnet.ru
ИНН 2905006228, КПП 290501001
ОГРН 1022901143330

от _____ № _____

на № _____ от _____

Приложение 2
к положению о порядке работы с
обращениями граждан, объединений
граждан, в том числе юридических лиц
в городской Думе муниципального
образования «Город Коряжма»

Анализ работы с обращениями граждан в 20__ году.

	Количество обращений		
	20__ год	20__ год	20__ год
Поступило обращений			
В том числе коллективных			
Даны ответы заявителям			
Находятся в стадии рассмотрения			
Анализ по тематике обращений			
Вопросы по бюджету и социально-экономическому развитию			
Вопросы по муниципальной собственности, предпринимательству, архитектуре и землепользованию			
Вопросы по городскому хозяйству, транспорту и экологии			
Социальные вопросы			
Административно-правовые вопросы			
Другие вопросы			