ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД АСТРАХАНЬ»

**Р А С П Р Я Ж Е Н И Е**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **01.06.2016** |  №  | **9-р** |

Об утверждении Инструкции

по работе с обращениями граждан

в Городской Думе муниципального

образования «Город Астрахань»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Город Астрахань»:

1. Утверждаю Инструкцию по работе с обращениями граждан в Городской Думе муниципального образования «Город Астрахань» (прилагается).

2. Руководителю общего отдела Городской Думы ознакомить сотрудников Городской Думы муниципального образования «Город Астрахань» с Инструкцией по работе с обращениями граждан в Городской Думе муниципального образования «Город Астрахань».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава муниципального образования

«Город Астрахань» А.В. Губанова

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Главы муниципального

образования «Город Астрахань»

от 01.06.2019 № 9-р

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по работе с обращениями граждан**

**в Городской Думе**

**муниципального образования «Город Астрахань»**

1. Общие положения
	1. Настоящая Инструкция определяет организацию работы с индивидуальными и коллективными обращениями (жалобами, заявлениями, предложениями) граждан Российской Федерации (далее - граждане), включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – автор обращения), в Городской Думе муниципального образования «Город Астрахань» (далее – Городская Дума).
	2. Настоящая Инструкция распространяется на обращения, поступившие в Городскую Думу в письменной форме или в форме электронного документа, составленные на государственном языке Российской Федерации в соответствии с пунктом 6 части 1 статьи 3 Федерального закона от 1 июня 2005 года № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».
	3. Настоящая Инструкция не распространяется на отношения, связанные с обеспечением доступа граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления к информации о деятельности Городской Думы, осуществляющих поиск такой информации в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
	4. Правовой основой настоящей Инструкции являются Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Закон Астраханской области от 31 июля 2008 года № 54/2008-ОЗ «О гарантиях осуществления полномочий депутата представительного органа муниципального образования члена выборного органа местного самоуправления, выборного должностного лица местного самоуправления», Устав муниципального образования «Город Астрахань», Регламент Городской Думы, и иные нормативные правовые акты, а также Положение об аппарате Городской Думы.
	5. Термины, используемые в настоящей Инструкции, применяются в тех же значениях, что и в Федеральном законе.
	6. Рассмотрение обращений в Городской Думе осуществляется главой муниципального образования «Город Астрахань», заместителями председателя Городской Думы, комитетами Городской Думы, временными комиссиями, депутатами Городской Думы.
	7. Прием, регистрацию и учет обращений в Городской Думе осуществляет общий отдел Городской Думы муниципального образования «Город Астрахань» (далее - общий отдел).
	8. При работе с обращениями общий отдел использует модуль «Обращения граждан» Системы электронного документооборота «ДЕЛО» (далее - СЭД), обеспечивающий регистрацию первичных и повторных обращений, дубликатов обращений, работу с обращениями, контроль исполнения документов.
	9. Документооборот и делопроизводство по обращениям, поступившим депутату Городской Думы на личном приеме и (или) в адрес приемной депутата, осуществляют помощники депутата в соответствии с действующим законодательством.
2. Прием и регистрация обращений

2.1. Поступившие в Городскую Думу обращения подлежат обязательной регистрации в общем отделе в течение трех дней с момента поступления.

2.2. Обращения, поступившие в Городскую Думу в форме электронных документов, регистрируются и рассматриваются с соблюдением порядка, установленного Федеральным законом, настоящей инструкцией.

2.3. При приеме обращения непосредственно от автора обращения или его представителя на копии, которая остается у автора обращения, по требованию ставится отметка о принятии с указанием даты, фамилии, имени, отчества лица, принявшего обращение, а также сообщается контактный телефон.

2.4. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, в который вносится регистрационный номер, дата регистрации. Конверт (при наличии) прикладывается к обращению.

Порядковый регистрационный номер обращения и дата его регистрации проставляются в электронной регистрационной карточке в автоматическом режиме. Зарегистрированное обращение сканируется и в форме электронного документа прикрепляется к соответствующей электронной регистрационной карточке.

2.5. При регистрации коллективного обращения (обращения, подписанного двумя и более авторами) в регистрационную карточку вносятся первые две поддающиеся прочтению фамилии граждан, в том числе и того гражданина, в адрес которого просят направить ответ.

2.6. Обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, или обращение, где указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, является повторным. На каждое повторное обращение заполняется новая регистрационная карточка со ссылкой на регистрационный номер и дату первичного обращения (с использованием поля электронной регистрационной карточки «связки»). В регистрационной карточке первичного обращения делается ссылка («связка») на регистрационный номер и дату повторного обращения.

2.7. Обращение одного и того же автора по одному и тому же вопросу, направленное нескольким адресатам и пересланное ими для разрешения в Городскую Думу, считается дубликатом ранее зарегистрированного обращения (далее - дубликат). На каждый дубликат заполняется новая регистрационная карточка со ссылкой на регистрационный номер и дату ранее зарегистрированного обращения (с использованием поля электронной регистрационной карточки «связки»). В регистрационной карточке ранее зарегистрированного обращения делается ссылка («связка») на регистрационный номер и дату дубликата.

2.8. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения автору обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то на него направляется краткий ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

2.9. Зарегистрированное обращение передается лицам, перечисленным в пункте 1.6 настоящей Инструкции, определяющим ответственных за подготовку проекта ответа на обращение (далее - исполнитель). Указание о подготовке проекта ответа на обращение дается в форме резолюции.

2.10. Обращение с резолюцией передается исполнителю под личную подпись.

2.11. Поступившее в Городскую Думу обращение, адресованное депутату Городской Думы, с указанием его фамилии, имени и отчества, регистрируется в общем отделе в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.12. Обращения, адресованные депутатам Городской Думы, полномочия которых прекращены, направляются главе муниципального образования «Город Астрахань» для принятия решения по их дальнейшему рассмотрению.

3. Рассмотрение обращений. Сроки

3.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является его регистрация общим отделом в СЭД.

3.2. Обращения, поступившие в Городскую Думу, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.3. В исключительных случаях, например: при особой сложности, объемности проблем, поставленных в обращении; необходимости проведения специальных исследований, изучения дополнительных материалов, а также при направлении запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, главой муниципального образования «Город Астрахань» в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением автора обращения о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.4. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поступившего на имя депутата Городской Думы, принимается данным депутатом самостоятельно.

3.5. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Городской Думы, органов Городской Думы или лиц, перечисленных в пункте 1.6 настоящей Инструкции, подлежат направлению в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением автора обращения о переадресации обращения. При направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, копия обращения и копии приложенных к нему документов остаются в деле.

3.6. В случае необходимости, при перенаправлении обращения в соответствии с пунктом 3.5 настоящей Инструкции, могут запрашиваться документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В целях обеспечения объективного и всестороннего рассмотрения жалобы у указанных органов и лиц могут быть запрошены необходимые документы и материалы.

3.8. Направление жалобы в вышестоящий государственный орган или вышестоящему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является нарушением запрета, предусмотренного пунктом 3.7 настоящей Инструкции.

3.9. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.7 настоящей Инструкции, не представляется направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с частью 7 статьи 8 Федерального закона жалоба возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

3.11. По просьбе автора обращения общим отделом представляется справочная информация о получении обращения и направлении его на рассмотрение.

4. Работа с отдельными видами обращений

4.1. 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, о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, а также предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, обращение подлежит рассмотрению в день регистрации и незамедлительному направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. Рассмотрение отдельных видов обращений, поступивших в Городскую Думу, осуществляется в соответствии с Федеральным законом.

4.3. В случаях, предусмотренных Федеральным законом, ответ на обращение не дается.

5. Подготовка, оформление и регистрация ответа на обращение

5.1. Ответ автору обращения подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

5.2. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в нем вопросов, принятие необходимых мер и направление автору обращения ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно и кратко.

5.4. Ответ автору обращения оформляется на бланке письма.

5.5. Ответ на коллективное обращение направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется каждому гражданину, подписавшему обращение.

5.6. Ответ на обращение, поступившее в Городскую Думу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. По требованию автора обращения ответ в письменной форме также направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7. Регистрация ответа на обращение осуществляется общим отделом в день его подписания или на следующий рабочий день в СЭД с указанием регистрационного номера и даты регистрации ответа на обращение. Проверяется наличие всех необходимых приложений. По требованию автора обращения ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом автор обращения расписывается в получении ответа на его копии.

5.8. Оригиналы обращений, а также копии ответов на них хранятся у исполнителей в течение пяти лет. По истечении срока хранения они подлежат уничтожению.

6. Осуществление контроля за соблюдением

порядка рассмотрения обращений

6.1. Лица, перечисленные в пункте 1.6 настоящей Инструкции, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, изучают содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие ответа.

6.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, адресованных депутату Городской Думы, осуществляет общий отдел. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, адресованных депутату Городской Думы, осуществляет депутат.

7. Ответственность за несоблюдение

порядка рассмотрения обращений

Лица, нарушившие установленный законодательством Российской Федерации порядок рассмотрения обращений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Анализ результатов работы по рассмотрению обращений.

8.1. В целях учета, систематизации, обобщения и анализа обращений общий отдел подготавливает сведения об обращениях, которые включают данные по документообороту обращений, их анализ и распределение по тематике, статистические данные о количестве обращений, результаты рассмотрения обращений.

8.2. Общий отдел ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, осуществляет анализ содержания поступивших в Городскую Думу обращений и размещает информационно-аналитический обзор на официальном сайте Городской Думы.