

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан
в Тамбовской городской Думе

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок организации личного приёма граждан председателем Тамбовской городской Думы и рассмотрения письменных, представляемых в форме электронного документа индивидуальных и коллективных предложений, заявлений и жалоб граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства и их представителей в Тамбовской городской Думе (далее – городская Дума).

2. Рассмотрение обращений граждан в городской Думе осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об аппарате Тамбовской городской Думы, утверждённым решением Тамбовской городской Думы от 30.03.2011 № 233, а также на основании настоящей Инструкции.

3. Отказ в рассмотрении обращений граждан недопустим.

4. Рассмотрение содержания обращений граждан осуществляется с учётом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если автору в установленный срок дан устный, письменный или в форме электронного документа ответ на все поставленные в нём вопросы.

5. Обращения граждан, относящиеся к компетенции городской Думы, председателя Тамбовской городской Думы (далее – председателя городской Думы), рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

Срок рассмотрения обращений граждан может быть продлён в порядке и в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменные запросы государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15 дней.

6. Сотрудники аппарата городской Думы, осуществляющие работу с письменными обращениями граждан в порядке исполнения поручений председателя городской Думы либо уполномоченного им лица или в порядке исполнения обязанностей муниципальной службы (в объёме, установленном их должностными инструкциями), несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приёма граждан председателем городской Думы возлагается

на отдел по работе с горожанами и связям с общественными организациями Тамбовской городской Думы (далее – отдел по работе с горожанами).

7. Положения настоящей Инструкции не применяются при рассмотрении запросов пользователей информацией о предоставлении информации о деятельности председателя городской Думы и городской Думы в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

8. Положения настоящей Инструкции не применяются при рассмотрении обращений (запросов) организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, за исключением случая, установленного пунктом 5 настоящей Инструкции.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН ПРЕДСЕДАТЕЛЕМ ГОРОДСКОЙ ДУМЫ

1. Порядок организации личного приёма граждан председателем городской Думы сотрудниками отдела по работе с горожанами

9. С целью получения консультаций по интересующим вопросам, в том числе по вопросу записи на личный приём граждан председателем городской Думы, граждане имеют право обратиться лично (в том числе по телефону) в отдел по работе с горожанами ежедневно в порядке очередности по адресу: г. Тамбов, пл. Первомайская, 28. Часы приёма: понедельник, среда, четверг с 8-30 до 12-30 часов, с 13-30 до 17-30 часов, пятница - с 8-30 до 12-30 часов, с 13-30 до 16-30 часов.

Сотрудниками отдела по работе с горожанами ведётся журнал учёта устных обращений в отдел по работе с горожанами.

10. Сотрудники отдела по работе с горожанами вправе уточнять мотивы и существо вопроса, а также знакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

При личном общении сотрудниками отдела по работе с горожанами гражданам могут даваться устные консультации о подведомственности рассмотрения интересующих их вопросов, порядке письменных и устных обращений в городскую Думу, к председателю городской Думы, компетенции городской Думы, председателя городской Думы, порядке получения информации об итогах рассмотрения письменных и устных обращений в городскую Думу, к председателю городской Думы.

11. Устные консультации даются в день обращения, о чём делается отметка в журнале учёта устных обращений в отдел по работе с горожанами.

Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

чёткость в изложении материала;
вежливость, корректность и внимательность к обратившемуся;
полнота консультирования.

12. Если дать консультацию в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, гражданину предлагается письменно изложить смысл своего вопроса (заявления, предложения, жалобы) и передать своё письменное обращение в отдел делопроизводства Тамбовской городской Думы (далее отдел делопроизводства) для регистрации либо предлагается запись на личный приём граждан председателем городской Думы.

13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина может быть вызван сотрудник охраны. Информация о поведении гражданина отражается в журнале учёта обращений в отдел по работе с горожанами.

14. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение приёма может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чём граждане уведомляются сотрудником отдела по работе с населением.

2. Порядок осуществления личного приёма граждан председателем городской Думы

15. Личный приём граждан председателем городской Думы (далее личный приём) осуществляется на основании графика личного приёма граждан председателем городской Думы, размещаемого на официальном сайте Тамбовской городской Думы в сети Интернет и на информационном стенде в здании Тамбовской городской Думы.

16. Предварительная запись граждан на личный приём осуществляется отделом по работе с населением (в том числе по телефону) с учётом содержания обращений граждан и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

17. Личный приём ведётся в порядке очередности согласно предварительной записи с участием сотрудника отдела по работе с горожанами. При проведении личного приёма председатель городской Думы привлекает помощников председателя городской Думы и (или) иных сотрудников аппарата городской Думы.

18. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

19. До начала личного приёма сотрудник отдела по работе с горожанами предоставляет председателю городской Думы список граждан, прибывших на личный приём, с указанием краткого содержания вопросов обращения.

20. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приёма может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чём граждане уведомляются до начала личного приёма.

Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный приём не допускаются.

21. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина и в журнал личного приёма граждан председателем городской Думы сотрудником отдела по работе с горожанами.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина приём может быть прекращён. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приёма гражданина и в журнале личного приёма граждан председателем городской Думы.

22. Председатель городской Думы принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

23. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию городской Думы или председателя городской Думы, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

25. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина и в журнале личного приёма граждан председателем городской Думы.

В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (о порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приёма).

26. Если вопросы, поставленные гражданином, относятся к компетенции городской Думы или председателя городской Думы, председатель городской Думы, в зависимости от содержания поставленных вопросов, принимает обращение к личному рассмотрению либо даёт соответствующие поручения первому заместителю председателя городской Думы, заместителям председателя городской Думы, председателям комитетов городской Думы, руководителю аппарата городской Думы, руководителям структурных подразделений аппарата городской Думы, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина и в журнале личного приёма граждан председателем городской Думы.

27. Председатель городской Думы, первый заместитель председателя городской Думы, заместители председателя городской Думы, председатели комитетов городской Думы организуют рассмотрение письменных обращений через своих помощников, руководителя аппарата городской Думы, отдел по работе с горожанами, иные структурные подразделения аппарата городской Думы.

28. Письменный ответ (уведомление) на обращение подписывает председатель городской Думы либо уполномоченное им лицо в соответствии с пунктом 26 настоящей Инструкции. Подготовка ответов (уведомлений) о принятых мерах по обращениям осуществляется сотрудниками отдела по работе с горожанами.

29. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, фиксируется в карточке личного приёма гражданина и в журнале личного приёма граждан председателем городской Думы, передаётся для регистрации в отдел делопроизводства и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

III. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

30. Централизованный учёт и регистрацию письменных обращений, поступивших в городскую Думу (включая обращения в форме электронного документа, поступившие на официальный адрес электронной почты городской Думы), осуществляют сотрудники отдела делопроизводства.

31. В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру (за исключением случая, установленного пунктом 33 настоящей Инструкции) в отделе делопроизводства. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем аппарата городской Думы.

32. Обращение в форме электронного документа, поступившее на официальный адрес электронной почты городской Думы (далее Интернет-обращение), распечатывается отделом делопроизводства на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменными обращениями граждан в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

33. Письменные обращения рассматриваются (проверка правильности адресации, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории (повторности) обращений) и регистрируются отделом делопроизводства в течение 3 дней с момента поступления в городскую Думу.

34. Письменные обращения, адресованные депутатам городской Думы, руководителям депутатских групп городской Думы, учитываются по указанным на конвертах реквизитам и в течение 3 рабочих дней со дня поступления в городскую Думу отделом делопроизводства и передаются для рассмотрения лично депутатам (руководителям депутатских групп) или их помощникам под роспись или пересылаются адресатам без вскрытия конверта (пакета, бандероли), о чём делается отметка в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц, передаваемых депутатам Тамбовской городской Думы.

Письменные обращения, адресованные депутатам городской Думы, полномочия которых прекращены, возвращаются авторам без рассмотрения с указанием причины возврата.

35. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

36. Если вопросы, поставленные гражданином в письменном обращении, относятся к компетенции городской Думы или председателя городской Думы, председатель городской Думы, в зависимости от содержания поставленных вопросов, принимает обращение к личному рассмотрению либо даёт соответствующие поручения первому заместителю председателя городской Думы, заместителям председателя городской Думы, председателям комитетов городской Думы, руководителю аппарата городской Думы, руководителям структурных подразделений аппарата городской Думы.

37. Председатель городской Думы, первый заместитель председателя городской Думы, заместители председателя городской Думы, председатели комитетов городской Думы организуют рассмотрение письменных обращений через своих помощников, руководителя аппарата городской Думы, отдел по работе с горожанами, иные структурные подразделения аппарата городской Думы.

38. Работа с письменными обращениями, в том числе подготовка ответов (уведомлений) о принятых мерах по ним, осуществляется сотрудниками отдела по работе с горожанами.

39. По вопросам, требующим правовой, экономической оценки, письменные обращения могут направляться председателем городской Думы либо уполномоченными лицами в экспертно-правовой, экономический отделы городской Думы для подготовки справок по рассматриваемым вопросам.

40. По письменным обращениям ответственный исполнитель (исполнители) в случае необходимости проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов.

Ответственный исполнитель (исполнители) вправе получить у гражданина, направившего письменное обращение, по телефону дополнительную информацию, уточнить обстоятельства, изложенные в обращении, мотивации.

В случае отказа гражданина от предоставления дополнительной информации ответ на письменное обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на невозможность детального рассмотрения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

41. Письменный ответ (уведомление) на обращение подписывает председатель городской Думы либо уполномоченное им лицо в соответствии с пунктом 36 настоящей Инструкции.

42. Поступившие в городскую Думу письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию городской Думы или председателя городской Думы, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган (органы) или соответствующему должностному лицу

(должностным лицам), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

В случае направления письменного обращения гражданина в соответствующий орган или должностному лицу в ответе (уведомлении) указывается, в какой государственный орган, орган местного самоуправления (какому должностному лицу) направлено на рассмотрение письменное обращение.

Контроль за рассмотрением таких обращений (в случаях, установленных разделом V настоящей Инструкции) осуществляет отдел по работе с горожанами.

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

Если не представляется возможным направить жалобу в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

45. Оставляются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы и органы местного самоуправления (должностным лицам) для дальнейшего рассмотрения письменные обращения граждан:

а) текст которых не поддается прочтению;

б) в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии);

в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу;

г) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

При наличии основания, указанного в подпункте «а» настоящего пункта, гражданин в течение 7 дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется об основаниях принятого решения (если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

При наличии оснований, указанных в подпункте «в» настоящего пункта, гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения и о недопустимости злоупотребления правом.

При наличии основания, указанного в подпункте «г» настоящего пункта, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

46. Председатель городской Думы либо уполномоченное им лицо могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки (с уведомлением гражданина), 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

47. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчётах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения, не предполагающие ответа:

- а) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- б) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора о проблемах внутренней и внешней политики государства;
- в) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- г) связанные с рекламой товаров или услуг.

Письменные обращения, содержащие предложения граждан по совершенствованию законодательства, отзывы на решения городской Думы, суждения о деятельности городской Думы, председателя городской Думы, комитетов городской Думы, аппарата городской, Думы могут направляться председателем городской Думы первому заместителю председателя городской Думы, заместителям председателя городской Думы, председателям комитетов городской Думы, руководителю аппарата и руководителям структурных подразделений аппарата городской Думы для сведения.

48. Обращения, содержащие вопросы, имеющие большое общественное значение, могут выноситься на обсуждение комитетов городской Думы, городской Думы, а также на депутатские слушания.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

49. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, учёт, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом и Инструкцией по делопроизводству в Тамбовской городской Думе.

50. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется путём проставления регистрационного штампа, где указываются дата регистрации и номер обращения.

В случаях, когда регистрация письменного обращения осуществляется по реквизитам, указанным на конверте (пакете) без его вскрытия, регистрационный штамп проставляется на обратной стороне конверте (пакета).

51. Исходящие документы по обращениям граждан (сопроводительные письма и напоминания по обращениям, направляемые в государственные органы и органы местного самоуправления, ответы и уведомления авторам обращений) передаются для отправки в отдел делопроизводства.

Исходящие документы направляются в государственные органы и органы местного самоуправления вместе с оригиналами письменных обращений (в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов не относится к компетенции городской Думы или председателя городской Думы).

52. Регистрация поступивших от государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц ответов по рассматриваемым в городской Думе обращениям граждан производится отделом делопроизводства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Тамбовской городской Думе.

53. При постановке письменного обращения на контроль, для формирования контрольного экземпляра дела с оригинала письменного обращения снимается копия. При необходимости с приложенных к письменному обращению документов снимаются копии.

54. Формирование архивных дел по письменным обращениям включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или ксерокопия письменных поручений председателя городской Думы либо уполномоченных им лиц, оригиналы поступивших от государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц письменных ответов.

V. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

55. Письменные обращения, направляемые в государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с частью 5 статьи 8 настоящей статьи, могут быть поставлены на контроль.

56. Основаниями для постановки на контроль письменных обращений могут служить:

а) содержащаяся в обращении информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

б) содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

в) поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях, если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан).

57. Контроль может осуществляться и в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в письменных обращениях вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

58. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля письменного обращения принимает председатель городской Думы либо уполномоченное им лицо, рассматривавшее письменное обращение и направившее сопроводительное письмо в государственный орган, орган местного самоуправления о рассмотрении письменного обращения по компетенции.

59. Основаниями для снятия с контроля письменного обращения могут служить:

а) направление компетентным государственным органом, органом местного самоуправления письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

б) поступление письменного ответа от государственных органов, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

в) поступление от соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления справки о фактических обстоятельствах дела.

60. Глава города или, по его поручению, первый заместитель председателя городской Думы осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями граждан.

61. Отдел по работе с населением по итогам каждого квартала нарастающим итогом предоставляет для размещения на сайте городской Думы в сети Интернет обзоры обращений граждан, содержащие обобщенную информацию о количестве и характере поступивших обращений, результатах рассмотрения таких обращений и принятых мерах.

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

62. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в городскую Думу, без их согласия не допускаются.

63. Гражданин может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении городской Думы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ознакомление гражданина с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, производится отделом по работе с населением по поручению председателя городской Думы либо уполномоченного им лица.

64. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в городскую Думу из государственных органов, органов местного самоуправления, от должностных лиц в связи с его предыдущим обращением, а также копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в городской Думе, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по независящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется отделом делопроизводства по поручению председателя городской Думы либо уполномоченного им лица.

65. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) заместителей председателя городской Думы, председателей комитетов городской Думы, сотрудников аппарата городской Думы в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для организации проверки и принятия мер председателю городской Думы.

66. Почтовый адрес Тамбовской городской Думы: г. Тамбов, пл. Первомайская, д. 28.

67. Официальный адрес электронной почты Тамбовской городской Думы: post@tambovduma.ru