МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

РАСПОРЯЖЕНИЕ

21.04.2014 г. № 243

Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений граждан в Мэрии г.Грозного

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 05.07.2006 №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике" и в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, осуществления контроля за соблюдением порядка их рассмотрения в отделах и структурных подразделениях Мэрии г.Грозного:

1. Утвердить Инструкцию по рассмотрению обращений граждан в Мэрии г. Грозного, согласно приложению

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Мэра - руководителя аппарата Мэрии г. Грозного В.Ш. Устраханова

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Мэрии г.Грозного.

.

Мэр города Грозного И.В.Кадыров

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ ЧЕЧЕНСКАЯ РЕСПУБЛИКА МЭРИЯ г.ГРОЗНОГО Отдел делопроизводства

Приложение
к распоряжению
Мэрии г. Грозного
от «21» 04 2014 г. № 243

Инструкция
по рассмотрению обращений граждан
в Мэрии города Грозного

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан, а также организации приема граждан в Мэрии города Грозного.

1.2. Мэрия г Грозного (далее – Мэрия) обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 05.07.2006 №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», Уставом города Грозного, Инструкцией по делопроизводству в Мэрии города Грозного.

1.3. Обращения граждан рассматриваются Мэром г.Грозного, первым заместителем Мэра г.Грозного, заместителем Мэра - руководителем аппарата Мэрии г.Грозного, заместителями Мэра г.Грозного, начальниками отделов Мэрии, руководителями отраслевых и территориальных органов Мэрии, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях (далее – должностные лица).

1.4. Работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в адрес Мэра г.Грозного, организует отдел по работе с обращениями граждан Мэрии (далее – Отдел),

1.5. Специалисты Отдела, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за их сохранность.

1.6. При уходе в отпуск сотрудник Мэрии, отраслевого и территориального органа Мэрии обязан передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его сотруднику.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) на официальном сайте Мэрии города Грозного;
- в средствах массовой информации, информационных материалах;
- на информационных стендах в помещениях, предназначенных для приёма граждан и в контрольно-пропускном пункте Мэрии.

2.2. Сведения об отделе по работе с обращениями граждан Мэрии города Грозного:

- местонахождение: пр. Исаева 99/20, г. Грозный;
- почтовый адрес: пр. Исаева 99/20, г. Грозный, 364051;
- адрес электронной почты в сети Интернет: grozpriem_79@mail.ru;
- официальный сайт Мэрии города Грозного: www.grozmer.ru;
- номер телефона (факса): 8 (8712) 224714.

2.3. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется сотрудниками Отдела в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9 до 17 часов.

2.4. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) специалисты Отдела подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок представления.

Ответ на телефонный звонок следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста Отдела, принявшего телефонный звонок.

2.5. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина другому специалисту Отдела или должностному лицу, либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. Специалист Отдела может предложить гражданину обратиться с вопросом письменно или назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке рассмотрения обращения.

2.6. В ответах на письменные обращения должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона должностного лица - исполнителя.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

Работа с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа, осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;
- регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;
- направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;
- постановка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль;
- продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;
- оформление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;
- порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.2.1. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение в Отдел либо соответствующее обращение, поступившее с письмом государственного органа, органа местного самоуправления, для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2.2. Письменное обращение может быть также доставлено почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по телеграфу и факсу.

Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты и на официальный сайт Мэрии.

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, доставленные фельдъегерской связью, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел делопроизводства Мэрии и после

первичной обработки передаются для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан Мэрии.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие по факсимильной связи на официальный телефонный номер Отдела, а также обращения, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной почты, на официальный сайт Мэрии, принимаются и учитываются в Отделе.

3.2.5. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются специалистами Отдела.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения специалист Отдела, ответственный за регистрацию обращений, делает отметку с указанием входящего номера, даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.

3.2.6. Специалист Отдела, ответственный за регистрацию:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;
- прикладывает впереди письменного обращения поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются);
- в случае отсутствия самого текста письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, составляет за личной подписью справку следующего содержания: "Письма в адрес Мэрии города Грозного нет" с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;
- составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в Отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.7. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на его счет. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован

для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.3.1. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Отдел путем присвоения ему порядкового номера.

3.3.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (первичный ввод данных), в системе автоматизированного электронного документооборота (далее - АСЭДО) осуществляет специалист Отдела, ответственный за регистрацию.

3.3.3. Специалист, ответственный за регистрацию:

- в журнале регистрации АСЭДО указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направлению ответ. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечает тип доставки письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.). Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Секретариата Главы и Правительства Чеченской Республики и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;
- на лицевой стороне первого листа письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в правом нижнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла.

3.3.4. Если гражданин направил несколько письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно в АСЭДО.

3.3.5. Дубликаты письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, повторные обращения указанной категории, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, делается пометка "Повторно", указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

3.3.6. После регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в АСЭДО специалист Отдела, на которого возложена обязанность по подготовке информационных и аналитических материалов, составлению аннотаций к обращениям (далее - специалист, ответственный за составление аннотаций):

- прочитывает письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, определяет его тематику, выявляет поставленные в данном обращении вопросы;

- проверяет письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом;

- заполняет рубрикатор в АСЭДО с указанием фамилии, инициалов и должности специалиста, ответственного за составление аннотации, составляющего аннотацию, составляет и вводит аннотацию к письменному обращению или обращению, поступившему в форме электронного документа.

- проставляет шифр темы согласно тематическому классификатору обращений, который присваивается каждому из поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов;

- осуществляет ввод в АСЭДО необходимых примечаний, наименования органа исполнительной власти Мэрии города Грозного, фамилии и инициалов должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов;

- на поручениях о рассмотрении письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп "Контроль", на поручениях, поступивших из федеральных органов государственной власти (при принятии соответствующего решения), - штамп "Особый контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения

письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, проставляет штамп "Контроль" с указанием срока исполнения.

3.3.7. После регистрации письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, и составления к ним аннотаций специалист, ответственный за составление аннотаций, передает все обращения начальнику Отдела для проверки, редактирования аннотаций и направления их на рассмотрение.

3.4. Направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение.

3.4.1. Отдел в течение одного рабочего дня передает поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение заместителю Мэра - руководителю аппарата Мэрии.

3.4.2. Заместитель Мэра - руководитель аппарата Мэрии, исходя из содержания письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, принимает решение о направлении их на рассмотрение в те отделы, отраслевые и территориальные органы Мэрии, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных авторами вопросов (независимо от того, на чье имя они адресованы), в течение семи дней со дня регистрации.

3.4.3. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа должно включать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись (с расшифровкой) должностного лица, давшего поручение, и дату, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.4.4. В тексте поручения о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, может содержаться указание "Срочно", "Незамедлительно" или "Оперативно", предусматривающее конкретный срок исполнения поручения, начиная со дня его подписания.

3.4.5. Письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, в которых отсутствуют просьбы, жалобы, предложения или содержатся общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики, вновь поднимаются ранее рассмотренные вопросы (по которым давались ответы и которые соответственно не требуют дополнительного рассмотрения), списываются в архив. На таких письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа (в правом верхнем углу первого листа), делается пометка "В дело". Решение о

списании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в архив принимает заместитель Мэра- руководитель аппарата Мэрии.

3.4.6. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, с просьбами о личном приеме Мэром города Грозного рассматриваются как письменные обращения. Специалисты Отдела направляют обратившимся гражданам сообщения о записи на личный прием либо разъясняют порядок записи на прием в зависимости от содержания письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.4.7. Сопроводительные письма с поручениями об исполнении вместе с обращениями заместитель Мэра - руководитель аппарата Мэрии возвращает в Отдел.

3.4.8. Специалист, ответственный за регистрацию:

- вносит в электронную учетную карточку в АСЭДО кому направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения, изготавливает копии данного обращения и приложений к нему;
- проверяет подготовленные к отправке документы (сверяет фамилию, имя, отчество и адрес заявителя, наличие копий);
- в необходимых случаях вносит поправки и дополнения в данные, ранее введенные в электронную учетную карточку в АСЭДО;
- по информационным системам общего пользования передает содержание электронной учетной карточки АСЭДО в соответствии с компетенцией;
- ежедневно передает на исполнение подписанные заместителем Мэра - руководителем аппарата Мэрии сопроводительные письма с поручениями и приложенные к ним письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа.

3.4.9. Специалисты Отдела тщательно проверяют заполнение и оформление поступивших на отправку документов, конвертируют их и в тот же день отправляют почтовой связью адресату.

3.5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в Мэрию города Грозного, должностным лицом в соответствии с компетенцией является поступившее, зарегистрированное в установленном порядке письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, которое подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если законодательством Российской Федерации, Чеченской

Республики не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мэрии, в течение 7-ми дней со дня регистрации в Мэрии направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения депутатов представительных органов всех уровней, связанные с обращениями граждан, рассматриваются государственными органам, должностными лицами безотлагательно.

Запросы Уполномоченного по правам человека по Чеченской Республике рассматриваются государственными органами, должностными лицами в срок не позднее 15-ти дней со дня его получения, если в самом запросе не установлен иной срок.

Обращение граждан, опубликованные в средствах массовой информации, в том числе в теле- и радиопередачах, рассматриваются в двухнедельный срок после сообщения. О результатах рассмотрения сообщения должностные лица Мэрии сообщают в соответствующие средства массовой информации не позднее одного месяца с момента опубликования.

В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами, не более чем на 30 дней, с сообщением об этом обратившимся гражданам и обоснованием необходимости продления сроков.

Рассмотрение повторных и коллективных обращений граждан в обязательном порядке ставится на контроль.

Контрольные обращения рассматриваются в срок до 10 дней со дня регистрации.

3.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

- в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от гражданина и иных юридических и физических лиц;

- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и подготовку ответа гражданину;

- в случаях необходимости привлекает к рассмотрению письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, переводчиков и экспертов;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов.

3.5.3. В случае если в резолюции заместителя Мэра - руководителя аппарата Мэрии рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

3.5.4. В случае если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, по мнению должностного лица (исполнителя), направлено не по принадлежности, данное обращение в двухдневный срок должно быть возвращено в Отдел для его переадресации или перенаправлено в государственный орган, должностному лицу в семидневный срок для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.5.5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.5.6. Ответ на обращение, поступившее 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.

3.5.7. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ, а в случае поступления обращения в форме электронного документа - ответ в форме электронного документа по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, или адрес его электронной почты - если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

- 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);

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

- если в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

- если по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

3.5.8. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5.9. 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.

3.6. Постановка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль.

3.6.1. На контроль ставятся письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Постановка письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

3.6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, его заместителей, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, его заместителей и помощников, Главы Чеченской Республики, Председателя Парламента Чеченской Республики, Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики, Уполномоченного по правам человека в Чеченской Республике.

3.6.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные для рассмотрения на имя Мэра г. Грозного.

3.6.4. Решение о постановке письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на контроль вправе принять заместитель Мэра-руководитель аппарата Мэрии.

На письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль или особый контроль, перед направлением на рассмотрение специалист, ответственный за регистрацию, проставляет штамп "Контроль" или "Особый контроль".

3.6.5. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем гражданину направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном разрешении вопроса.

3.6.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа,

взятых на контроль и особый контроль, осуществляют отдел по работе с обращениями граждан, а также государственные органы и должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений данной категории.

3.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, сведений, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должностное лицо - ответственный исполнитель направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения данного обращения должностному лицу, по поручению которого рассматривается указанное обращение.

3.7.3. После принятия должностным лицом, указанным в подпункте 3.7.2 настоящего пункта, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, ответственный исполнитель направляет гражданину - автору данного обращения уведомление о продлении срока рассмотрения поданного им обращения.

3.8. Оформление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа.

3.8.1. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписываются Мэром города Грозного, либо первым заместителем или заместителями Мэра города Грозного или исполнителем, если он уполномочен на то руководителем.

3.8.2. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, Главы Чеченской Республики, Председателя Правительства Чеченской Республики, Уполномоченного по правам человека в Чеченской Республики, Председателя Парламента Чеченской Республики, Руководителя Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики подписывает Мэр г. Грозного.

Ответы об исполнении поручений Руководителей секретариатов Главы Чеченской Республики, руководителей органов государственной власти о

рассмотрении обращений подписывают первый заместитель Мэра г. Грозного, заместители Мэра г. Грозного.

В случае подписания письменного ответа на обращение, поступившее в Мэрию и направленное для рассмотрения в структурное подразделение Мэрии, обладающего правами юридического лица, ответ на обращение оформляется на бланке структурного подразделения направляется гражданину и в копии - в Отдел.

3.8.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

3.8.4. В ответе в органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в отношении коллективных обращений - кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

3.8.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Мэрии г. Грозного. В левом нижнем углу на копии ответа исполнитель обязательно указывает свою фамилию, инициалы и номер служебного телефона.

3.8.6. Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.8.7. Если на письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.8.8. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель передает в Отдел подлинник обращения, материалы по рассмотрению и копию ответа.

В случае завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, о предоставлении муниципальной услуги, исполнитель передаёт в Отдел копию ответа, а подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению, оставляет на хранение.

3.8.9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (если при рассмотрении

обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). Справка о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, передается в Отдел и сканируется в электронную карточку обращения в АСЭДО, а ее копия прикладывается исполнителем к материалам по рассмотрению обращения.

Сведения о ходе исполнения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направляются исполнителем в Отдел посредством АСЭДО.

3.8.10. Копии ответов на поручения государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований и других организаций о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, передаются из канцелярии в Отдел.

Специалист, ответственный за регистрацию, проверяет ответ на соответствие требованиям настоящей Инструкции, сканирует его в АСЭДО, в графу "Исполнение" вписывает краткое содержание, одновременно уточняя факт внесения исполнителем сведений о ходе исполнения обращения в АСЭДО.

3.8.11. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.9.1. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения, 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.

3.9.2. Справочную работу по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, ведет Отдел.

3.9.3. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (далее - справки), предоставляются специалистами Отдела.

3.9.4. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, предоставляются

при личном обращении граждан и их представителей или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.9.5. При получении запроса о ходе рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, по телефону специалист Отдела:

- называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть поставленного вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

При невозможности в момент обращения гражданина ответить на поставленный им вопрос специалист Отдела предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

3.9.6. Во время разговора специалист отдела, предоставляющий справки, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.9.7. Отдел регулярно подготавливает информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, и представляет их Мэру г. Грозного и заместителю Мэра - руководителю аппарата Мэрии.

3.10. Порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.10.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.10.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется должностными лицами Мэрии города Грозного.

3.10.3. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в Мэрии города, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Чеченской Республики.

3.10.4. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа на имя Мэра г. Грозного, в Мэрии, отраслевых и территориальных органах Мэрии осуществляются Отделом.

4. Организация личного приема граждан в Мэрии города Грозного.

4.1. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенном помещении, которое должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

4.2. У входа в здание Мэрии на видном месте размещается информационная доска, содержащая информацию о графиках приемов граждан по личным вопросам Мэром г. Грозного, его заместителями, руководителями отраслевых органов Мэрии, начальниками отделов Мэрии.

4.3. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:
- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- записывающей системой аудио-, видеонаблюдения.

4.4. Места ожидания личного приема должны быть оборудованы стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

4.5. Личный прием граждан проводят Мэр г. Грозного, заместители Мэра г. Грозного, руководители отраслевых органов Мэрии, начальники отделов Мэрии, а также сотрудники Отдела.

Должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут персональную ответственность за его проведение.

4.6. Организацию личного приема граждан Мэром г. Грозного и его заместителями осуществляет Отдел.

4.7. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиками приемов граждан по личным вопросам.

4.8. Графики приемов граждан по личным вопросам Мэра г. Грозного и его заместителей утверждаются Мэром г. Грозного.

Замена должностных лиц, ведущих личный прием, заявленных в графике приема, а также изменение сроков проведения личного приема производятся по согласованию с заместителем Мэра - руководителем аппарата Мэрии.

4.9. Графики приемов размещаются на официальном сайте Мэрии города Грозного, на информационных стендах в вестибюле главного входа в Мэрию и в контрольно-пропускном пункте Мэрии.

4.10. Запись на прием граждан по личным вопросам к должностным лицам производится специалистами Отдела в понедельник, вторник и в среду еженедельно с 10 до 17 часов.

4.11. Не менее чем за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан руководителями Мэрии, специалисты Отдела составляют обобщенные списки граждан, записавшихся на личный прием.

Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы передаются должностному лицу, ведущему личный прием, не позднее 12 часов в день, предшествующий дню личного приема.

4.12. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленном должностным лицом, ведущим личный прием, с учетом права граждан на первоочередность, установленного законодательством Российской Федерации.

Время ожидания личного приема граждан не должно превышать 30 минут.

4.13. В ходе личного приема граждан специалист Отдела вносит поручение ведущего прием по рассмотрению обращения в электронную учетную карточку АСЭДО (далее - карточка личного приема).

4.14. Во время личного приема граждан должностным лицом, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.15. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией. В карточку личного приема вносится запись о принятии письменного обращения.

4.16. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Мэрии города Грозного, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

4.18. В ходе личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

4.19. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на Отдел.

4.20. После завершения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, специалист Отдела направляет должностным лицам карточки личного приема для рассмотрения.

5. Организация выездного личного приема граждан

5.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан Мэром г Грозного возлагается на Отдел во взаимодействии с руководителями префектур, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

5.2. Проведение выездных личных приемов планируется Отделом по согласованию с заместителем Мэра - руководителем аппарата Мэрии.

5.3. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании графика приема.

5.4. График выездного приема граждан по личным вопросам утверждается Мэром г. Грозного.

5.5. Организация подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов осуществляется Отделом.

5.6. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в ходе их проведения, осуществляется Отделом.

5.7. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на префектуры районов, на территориях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

Руководители префектур обеспечивают подготовку мест для осуществления выездного приема граждан по личным вопросам Мэром г.Грозного.

6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

6.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Мэрии, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суд.

6.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Мэрии определяется федеральным и республиканским законодательством.

6.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.