



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

11.08.2018

с. Верхний Услон

36

**Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в Совете
Верхнеуслонского муниципального района и проведения анализа
поступивших обращений граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года N 16-ЗРТ "Об обращениях граждан в Республике Татарстан",

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Совете Верхнеуслонского муниципального района Республики Татарстан (Приложение № 1);
2. Утвердить Порядок проведения анализа поступивших в Совет Верхнеуслонского муниципального района Республики Татарстан обращений граждан (Приложение № 2).
3. Признать утратившим силу постановление Главы Верхнеуслонского муниципального района от 20.07.2018 года № 36 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в Совете Верхнеуслонского муниципального района и проведения анализа поступивших обращений граждан».
4. Разместить настоящее Постановление на официальном сайте Верхнеуслонского муниципального района и на официальном портале правовой информации Республики Татарстан.
5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы Верхнеуслонского муниципального района.

Глава Верхнеуслонского
муниципального района



М.Г. Зиятдинов

Приложение № 1
к Постановлению
Главы Верхнеуслонского
муниципального района РТ
от «11» 08 2022 г. № 46

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СОВЕТЕ
ВЕРХНЕУСЛОНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в Совете Верхнеуслонского муниципального района Республики Татарстан (далее - Порядок) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных предложений, обращений, заявлений и жалоб граждан (далее - обращения граждан), поступающих в письменной форме, в форме электронных сообщений (посредством электронной почты, Интернет-приемной официального сайта Верхнеуслонского муниципального района или иным способом) или в форме устного личного обращения во время приема граждан, в Совет Верхнеуслонского муниципального района Республики Татарстан и Главе Верхнеуслонского муниципального района Республики Татарстан (далее - Совет).

2. Порядок рассмотрения обращений граждан, а также предоставления гражданам информации по их запросам, в том числе информации справочного характера, устанавливается законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан.

Порядок работы с обращениями граждан

3. Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Поступившие в Совет письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления должностному лицу

общего отдела Совета Верхнеуслонского муниципального района.
(далее- должностное лицо общего отдела Совета)

6. Глава Верхнеуслонского муниципального района рассматривает обращение и направляет его через Единую межведомственную систему электронного документооборота должностному лицу, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю. (далее –исполнитель)

7. Должностное лицо, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, назначает из числа специалистов структурного подразделения исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения (далее - Исполнитель), и через Единую межведомственную систему электронного документооборота направляет ему обращение для подготовки ответа заявителю.

8. Письменное обращение гражданина, а также обращение в форме электронного документа должно в обязательном порядке содержать фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, либо адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к данным обращениям документы и материалы, либо их копии, в том числе в электронной форме.

9. Исполнитель:

- изучает тему обращения, нормативную правовую базу и сложившуюся правоприменительную практику по проблеме, обозначенной в обращении;

- в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

- готовит проект ответа заявителю;

- направляет проект ответа на согласование должностному лицу, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, и другим заинтересованным должностным лицам;

- направляет согласованный проект ответа на подпись Главе Верхнеуслонского муниципального района.

10. Глава Верхнеуслонского муниципального района подписывает ответ на обращение.

11 Должностное лицо общего отдела Совета регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю. Ответ на обращение направляется в

форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того, на поступившее в Совет обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требования Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Верхнеуслонского муниципального района.

12. В случае, если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию Совета, обращение в установленные законодательством сроки направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов. Должностное лицо общего отдела Совета подписывает и направляет гражданину уведомление о передаче его обращения по подведомственности.

13. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан осуществляется в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

14. Жалобы граждан на решения, действия (бездействие) конкретных должностных лиц Совета не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа заявителю.

Сроки рассмотрения обращений

15. Обращения граждан рассматриваются в Совете в установленные законодательством сроки.

16. При продлении срока рассмотрения обращения в случаях, предусмотренных законодательством, исполнитель готовит проект обоснования о продлении срока рассмотрения и направляет его на подпись Главе Верхнеуслонского муниципального района.

Глава Верхнеуслонского муниципального района рассматривает обоснование, устанавливает дополнительный для рассмотрения обращения срок (не превышающий 30 дней) и направляет исполнителю. Исполнитель извещает заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием

причины и срока продления.

17. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Личный прием граждан

18. Личный прием граждан проводится Главой Верхнеуслонского муниципального района, заместителем Главы Верхнеуслонского муниципального района каждый вторник с 08.00 час. до 12.00 час. Информация о месте приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах, Ф.И.О, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, размещается на официальном сайте Верхнеуслонского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационных стендах в здании Совета Верхнеуслонского муниципального района.

19. Предварительная запись на личный прием к главе Верхнеуслонского муниципального района осуществляется заместителем начальника общего отдела Совета Верхнеуслонского муниципального района путем принятия устного или письменного заявления, либо телефонного сообщения, в котором должна быть изложена суть вопроса. Точная дата и время приема сообщается заявителю дополнительно по телефону не позднее чем за один день до даты приема.

Личный прием граждан заместителем Главы Верхнеуслонского муниципального района производится в приемные дни без предварительной записи.

20. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь и др.) Главы Верхнеуслонского муниципального района, прием граждан осуществляет его заместитель. В случае переноса приема на другой день и время заявитель об этом уведомляется заблаговременно заместителем начальника общего отдела Совета Верхнеуслонского муниципального района.

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

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме, утвержденной приложением № 1 к данному Порядку. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на

обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если во время приема гражданина немедленное решение поставленных вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется в соответствующее структурное подразделение и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

22. Глава Верхнеуслонского муниципального района, заместитель Главы Верхнеуслонского муниципального района, руководствуясь законодательствами Российской Федерации, Республики Татарстан, муниципальными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции принимает одно из следующих решений:

- дать устные разъяснения;
- удовлетворить заявление, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого обращения;
- отказать в удовлетворении заявления, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В карточке личного приема делается отметка о принятом решении по устному обращению, а также отметка гражданином о согласии либо несогласии с данным решением.

23. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Верхнеуслонского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

24. Главой Верхнеуслонского муниципального района, заместителем Главы Верхнеуслонского муниципального района и уполномоченными должностными лицами может осуществляться выездной прием граждан.

Работа с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

25. Обращения граждан по фактам коррупционной направленности включают в себя сведения о фактах коррупции и вымогательства, ущемления прав и законных интересов граждан, нарушения требований к служебному поведению, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным положением должностными лицами.

26. При рассмотрении обращений граждан по фактам коррупционной

направленности не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

27. Учет, регистрация обращения граждан по фактам коррупционной направленности осуществляется должностным лицом общего отдела Совета, с отнесением обращения в категорию "коррупция".

28. Помощником Главы Верхнеуслонского муниципального района по вопросам противодействия коррупции систематически анализируются и обобщаются обращения граждан по фактам коррупционной направленности с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих факты коррупционной направленности.

Приложение № 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в Совете Верхнеуслонского
муниципального района Республики
Татарстан

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема «___» _____ 20___ г.

Адрес _____

Фамилия, имя, отчество _____

Год рождения _____

Контактный телефон _____

Категория (ветеран ВОВ, труженик тыла, многодетная семья, инвалид и др.) _____

Повторность: Да, нет _____

Содержание беседы _____

Результат приема _____

Подпись Главы _____

Согласен на устный ответ _____

Подпись заявителя _____

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ АНАЛИЗА ПОСТУПИВШИХ В СОВЕТ
ВЕРХНЕУСЛОНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

1. Настоящий Порядок разработан во исполнение статьи 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ "Об обращениях граждан в Республике Татарстан" и устанавливает процедуру обобщения и анализа поступивших обращений граждан в Совет Верхнеуслонского муниципального района Республики Татарстан и Главе Верхнеуслонского муниципального района Республики Татарстан (далее - Совет).

2. Обобщение и анализ обращений осуществляются на основании данных Единой межведомственной системы электронного документооборота и информации, предоставляемой в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка.

3. Информация об обращениях, поступивших на личном приеме к Главе Верхнеуслонского муниципального района предоставляется заместителем начальника общего отдела Совета Верхнеуслонского муниципального района.

Информация об обращениях, поступивших на личном приеме к заместителю Главы Верхнеуслонского муниципального района предоставляется заместителем Главы Верхнеуслонского муниципального района

4. При проведении анализа изучается информация о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, о социальном составе заявителей, территориальному признаку обращений граждан, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах.

5. Должностное лицо общего отдела Совета осуществляет обобщение и анализ информации, указанной в пункте 2, а также поступившей в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка, и передает руководителю аппарата Совета Верхнеуслонского муниципального района.

6. Анализ поступивших обращений осуществляется два раза в год до 30 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия.

7. Анализ обращений размещается на официальном сайте Верхнеуслонского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".