



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

12.01.2024 г.

с. Верхний Услон

*Р*

**О внесении изменений в Порядок работы с обращениями граждан в Совете Верхнеуслонского муниципального района и проведения анализа поступивших обращений граждан**

В соответствии с Законом Республики Татарстан от 09.12.2023 N 124-ЗРТ "О внесении изменений в Закон Республики Татарстан "Об обращениях граждан в Республике Татарстан"

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в Порядок работы с обращениями граждан в Совете Верхнеуслонского муниципального района Республики Татарстан следующие изменения;

1.1. В пункте 3 Порядка после слов "в форме электронного документа" дополнить словами ", в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал),";

1.2. Пункт 8 Порядка изложить в следующей редакции:

«8. Обращение гражданина в письменной форме должно содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета при использовании федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - адрес личного кабинета на Едином портале), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к данным обращениям документы и материалы, либо их копии.»;

1.3. В пункте 11 после слов «по адресу электронной почты» дополнить словами «либо адресу личного кабинета на Едином портале»;

1.4. Пункт 11 Порядка дополнить предложением следующего содержания: «В случае поступления в орган или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается»;

1.5. В пункте 17 Порядка слова «почтовый адрес» заменить словами «адрес (почтовый адрес, либо адрес электронной почты либо адрес личного кабинета на Едином портале)»;

1.6. Пункт 19 дополнить абзацами следующего содержания:

«Правом на внеочередной личный прием к Главе Верхнеуслонского муниципального района обладают инвалиды I, II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей.

В случае, если правом на внеочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием.

Правом на первоочередной личный прием к Главе Верхнеуслонского муниципального района обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;

2) дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

3) законные представители и представители инвалидов I, II групп, детей-инвалидов, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов инвалидов, детей-инвалидов;

4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием».

1.7. Пункт 21 Порядка изложить в следующей редакции:

«21. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Граждане, указанные в пункте 8 настоящего Порядка, предъявляют также документ, подтверждающий их право на внеочередной или первоочередной личный прием.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме, утвержденной приложением № 1 к данному Порядку.

В случае, если изложенные в ходе личного приема в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно должностным лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема, которая подтверждается личной подписью заявителя. В случае отсутствия согласия гражданина на устный ответ или отказа от подтверждения личной подписью записи о таком согласии 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».

2. Внести в Порядок проведения анализа поступивших в Совет Верхнеуслонского муниципального района Республики Татарстан обращений граждан следующие изменения;

2.1. В пункте 4 Порядка после слов "в форме электронного документа" дополнить словами ", в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал),";

3. Утвердить текст Порядка работы с обращениями граждан в Совете Верхнеуслонского муниципального района и проведения анализа поступивших обращений граждан в новой редакции (Приложение № 1, 2).

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

**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, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), 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. Обращение гражданина в письменной форме должно содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета при использовании федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - адрес личного кабинета на Едином портале), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к данным обращениям документы и материалы, либо их копии.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 либо адресу личного кабинета на Едином портале, 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.

В случае поступления в орган или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данного органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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 адрес (почтовый адрес, либо адрес электронной почты либо адрес личного кабинета на Едином портале), 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.

Правом на внеочередной личный прием к Главе Верхнеуслонского муниципального района обладают инвалиды I, II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей.

В случае, если правом на внеочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием.

Правом на первоочередной личный прием к Главе Верхнеуслонского муниципального района обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;

2) дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

3) законные представители и представители инвалидов I, II групп, детей-инвалидов, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов инвалидов, детей-инвалидов;

4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием

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. Граждане, указанные в пункте 8 настоящего Порядка, предъявляют также документ, подтверждающий их право на внеочередной или первоочередной личный прием.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме, утвержденной приложением № 1 к данному Порядку. В случае, если изложенные в ходе личного приема в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно должностным лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема, которая подтверждается личной подписью заявителя. В случае отсутствия согласия гражданина на устный ответ или отказа от подтверждения личной подписью записи о таком согласии 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, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал)," 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".