



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

12.10.2020г.

г. Бугульма

№ 91

Об утверждении Положения по обеспечению рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан и проведению анализа, поступивших обращений граждан, в органах местного самоуправления Бугульминского муниципального района Республики Татарстан

В целях своевременного рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», постановлением Кабинета Министров от 13.11.2006 № 537 « О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема, согласно требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также реализации конституционного права граждан на обращения в органы местного самоуправления с предложениями, заявлениями, жалобами, регулирования порядка приема и организации работы по рассмотрению обращений граждан **постановляю:**

1. Утвердить Положение по обеспечению рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан и проведению анализа

поступивших обращений граждан в органах местного самоуправления Бугульминского муниципального района Республики Татарстан (далее-Положение) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее Постановление вступает в силу и подлежит публикации в порядке, определенном Уставом муниципального образования «Бугульминский муниципальный район» Республики Татарстан.
3. Сектору делопроизводства и работы с обращениями граждан Аппарата Совета Бугульминского муниципального района обеспечить ознакомление с настоящим Постановлением должностных лиц Совета и исполнительных комитетов, глав сельских поселений, председателей и руководителей палат Бугульминского муниципального района.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Руководителя Аппарата Совета Бугульминского муниципального района.




Л.Р. Закиров

Приложение к
Постановлению Главы
Бугульминского
муниципального района
Республики Татарстан
от «12» 10 2011 г.
№ 91

ПОЛОЖЕНИЕ

по обеспечению рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан и проведению анализа поступивших обращений граждан в органах местного самоуправления Бугульминского муниципального района Республики Татарстан

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями в органах местного самоуправления муниципального образования «Бугульминский муниципальный район» Республики Татарстан организуется согласно Федеральному закону от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». (далее –закон) и Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

1.2. Письменные обращения граждан поступают в органы местного самоуправления Бугульминского муниципального района в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.3. Граждане вправе обращаться в орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностному лицу муниципального района на государственных языках Республики Татарстан, родном языке или на другом языке народов Российской Федерации, которыми они владеют. Ответы предоставляются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

1.4. Рассмотрение обращений должностной обязанностью руководителей органов местного самоуправления Бугульминского муниципального района или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители несут личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению обращений, по приему граждан в органах местного самоуправления

Бугульминского муниципального района, предприятиях, учреждениях или организациях.

1.5 Должностные лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2. Прием, регистрация и учет обращений граждан

2.1. В первоначальной обработке поступивших писем граждан проверяется правильность и целостность вложений.

Все конверты, направленные гражданами в адрес органа местного самоуправления Бугульминского муниципального района, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию.

После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения, либо обнаружения недостачи, упоминаемых автором документов, в учетные формы вносятся соответствующие отметки. Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностному лицу муниципального района.

В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

На первой странице письма ставится регистрационный штамп с указанием очередного порядкового номера в пределах календарного года и дата поступления. К повторным обращениям граждан по одному и тому же вопросу приобщаются материалы рассмотрения предыдущих обращений.

В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование органа местного самоуправления Бугульминского муниципального района Республики Татарстан, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица муниципального района или его должность, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата. Письменные обращения, в которых не указаны

фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в качестве автора указывается отметка "анонимное". После рассмотрения анонимного обращения соответствующим должностным лицом оно передается в службу делопроизводства органа местного самоуправления Бугульминского муниципального района для подшивки в дело. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный (муниципальный) орган в соответствии с их компетенцией.

Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Работа с обращениями, поступившими через Интернет, ведется так же как с письменным обращением.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения (ч. 3 ст. 8 Закона) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч. 7 ст. 8 и ч. 2 ст. 11 Закона);
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

3.2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся (часть 1 статьи 11 Закона).

3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 Закона).

3.4. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а

также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение.

3.5. По обращению, текст которого не поддается прочтению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления Бугульминского муниципального района, должностных лиц муниципального района или органов государственной власти, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления Бугульминского муниципального района или соответствующим должностным лицам.

3.9. Орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностное лицо муниципального района при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностное лицо муниципального района по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение,

обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностному лицу муниципального района, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.11. В случае поступления в орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностному лицу муниципального района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте Бугульминского муниципального района 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.

3.12. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностному лицу муниципального района в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения сектором.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель органа местного самоуправления Бугульминского муниципального района, должностное лицо муниципального района либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4. Подготовка и направление ответов на обращения граждан

4.1. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностное лицо проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, принимает меры,

направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, при необходимости лично встречается с заявителем. Ответ заявителю готовится исполнителем на основании информации по результатам проведенной проверки, визируется руководителем структурного подразделения органа местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностным лицом муниципального района (или лицом, его замещающим), которому было поручено разрешение обращения гражданина, и подписывается соответствующим должностным лицом, поручившим рассмотрение обращения.

4.2. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

4.3. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

4.4. Ответ автору письма готовится на бланке установленного образца, в котором необходимо сослаться на номер и дату письма, указать, от кого оно получено и по какому вопросу, дать исчерпывающий ответ на доставленные вопросы и сообщить о принятых мерах (если отдельные приведенные в письме факты не подтвердились, то следует указать на это).

4.5. Ответы от предприятий и организаций на запросы органов местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностных лиц муниципального района по поступившим обращениям граждан должны быть подписаны их руководителем, а в их отсутствие - лицами, замещающими руководителей.

4.6. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

4.7. Данные заявителю ответы, содержащие намерения осуществить для заявителя какие-либо действия, остаются на контроле в соответствующем подразделении, а также в секторе делопроизводства и работы с обращениями граждан и снимаются с контроля после дополнительного ответа, содержащего информацию о совершении ранее указанных действий.

4.8. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством

Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. Ответы заявителям после регистрации направляются по почте (или электронной почте), либо выдаются на руки заявителям под роспись.

4.10. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностному лицу муниципального района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления Бугульминского муниципального района или должностному лицу муниципального района в письменной форме.

4.11. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

5. Рассмотрение обращений граждан по фактам коррупционной направленности

5.1. В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" и Законом Республики Татарстан от 4 мая 2006 года N 34-ЗРТ "О противодействии коррупции в Республике Татарстан" граждане вправе направлять обращения по фактам коррупционной направленности в органы местного самоуправления.

5.2. 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.

5.3. При наличии в поступившем обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение направляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5.4. Должностные лица, работающие с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности, несут в установленном порядке персональную ответственность за сохранность служебной информации и сведений конфиденциального характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к муниципальному служащему мер ответственности, либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о не подтверждении фактов коррупции.

6. Проведение личного приема граждан в органах местного самоуправления «Бугульминский муниципальный район»

6.1. Личный прием граждан проводится руководителями органа местного самоуправления Бугульминского муниципального района, их заместителями и уполномоченными на то лицами.

6.2. В день проведения приема не рекомендуется планировать проведение городских и районных мероприятий.

6.3. Организацию личного приема граждан в Совете муниципального образования «Бугульминский муниципальный район» обеспечивает сектор делопроизводства и работы с обращениями граждан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Татарстан, действующим законодательством, соответствующими должностными обязанностями муниципальных служащих, настоящим Положением.

6.4. Личный прием граждан Глава муниципального образования «Бугульминский муниципальный район», его заместители, руководители исполнительных комитетов и их заместители ведут по предварительной записи согласно установленному графику.

6.5. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, телефонов для предварительной записи размещается на сайте Бугульминского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Указанная информация также размещается на информационных стендах и табло в здании муниципалитета Бугульминского муниципального района в электронном и печатном виде.

6.6. Точная дата и время приема предварительно сообщается заявителю по телефону.

6.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

6.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан.

6.9. Должностное (ли уполномоченное) лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. 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. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления Бугульминского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. (ч.6 ст. 13 Закона)

6.12. Должностные лица приемных органов местного самоуправления Бугульминского муниципального района имеют право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы местного самоуправления, предприятия, учреждения или организации, руководители и сотрудники которых обязаны:

- представлять необходимые справочные и информационные материалы (за исключением сведений, которые в соответствии с нормативными правовыми актами не подлежат разглашению);

- обеспечивать квалифицированными консультациями, связью;

- направлять сотрудников для осуществления приема и т.д.

6.13. Сектор делопроизводства и работы с обращениями граждан Совета Бугульминского муниципального района анализирует причины, характер и содержание устных обращений населения, готовит заключения и предложения по совершенствованию организации личного приема в органах муниципального самоуправления муниципального образования «Бугульминский муниципальный район».

7. Проверка состояния работы с обращениями граждан и контроль за их рассмотрением. Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации

7.1. Должностные лица органа местного самоуправления в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений граждан, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Контролю по срокам исполнения подлежат все письменные и устные обращения, о результатах рассмотрения которых требуется дать ответ автору или представить информацию по запросу соответствующих органов и должностных лиц.

7.3. Анализ поступивших обращений граждан размещается органами местного самоуправления на официальных сайтах органа местного самоуправления в сети «Интернет».

Сектор делопроизводства и работы с обращениями граждан Совета Бугульминского муниципального района обязан вести анализ и обобщение поступающих писем, систематически предоставлять Главе Бугульминского муниципального района, Руководителю Аппарата Совета Бугульминского муниципального района и Руководителю Исполнительного комитета Бугульминского муниципального района сведения о количестве и характере поступивших и рассмотренных письменных и устных обращений граждан, размещать информацию о проведенном анализе на сайте Бугульминского муниципального района, разрабатывать предложения и рекомендации по совершенствованию работы по рассмотрению и разрешению заявлений граждан.

Эти же сведения представляются по их запросам в Аппарат Президента Республики Татарстан, Кабинет Министров Республики Татарстан, Государственный Совет Республики Татарстан.