



РАСПОРЯЖЕНИЕ

БОЕРЫК

«22» марта 2024 г.

г. Альметьевск

№ 20

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан (Приложение № 1).

2. Разместить настоящее распоряжение в информационно-коммуникационной сети Интернет (<https://almetyevsk.tatarstan.ru/>).

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата района Афлятунову Р.Е.

Руководитель
исполнительного комитета района



А.М. Каюмов

Приложение №1

УТВЕРЖДЕН

распоряжением исполнительного комитета

Альметьевского муниципального района

от « 22 » марта 20 24 г. № 20

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

Положения настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральными законами от 28 апреля 2023 г. N 138-ФЗ "О гражданстве Российской Федерации"; от 19 февраля 1993 г. N 4528-I "О беженцах".

1.2. Граждане вправе обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами на государственных языках Республики Татарстан, родном языке или на любом другом языке народов Российской Федерации, которым они владеют. Ответы на предложения, заявления, жалобы граждан даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

1.3. Письменные обращения граждан поступают в органы местного самоуправления в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.4. Обращение гражданина, изложенное 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.

1.5. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты либо адрес личного кабинета на Едином портале, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин

вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.2. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), скрепляет текст письма с конвертом;

- снимает копии с поступивших оригиналов документов (паспортов, военных билетов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и других подобных приложений к письму) и направляет указанные документы заказным письмом гражданину.

2.3. Обращения, поступившие в форме электронного документа, принимаются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения граждан, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления.

3.2. Поступившие обращения регистрируются в Единой межведомственной системе электронного документооборота.

3.3. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан:

- на лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп, в котором указывается наименование органа местного самоуправления, регистрационный номер документа и дата регистрации. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма;

- проверяет обращение на повторность. В случае, если обращение повторное, делает соответствующую связьку в Единой межведомственной системе электронного документооборота с первичным обращением;

- в регистрационной карте Единой межведомственной системы электронного документооборота указывает фамилию, имя, отчество (в случае, если имя и отчество неизвестны, указывает инициалы) гражданина в именительном падеже и его почтовый и (или) электронный (в случае наличия) адрес;

- если письмо подписано двумя и более авторами, регистрирует того из них, в адрес которого должен быть направлен ответ. При этом в регистрационной карте Единой межведомственной системы электронного документооборота в соответствующем поле отмечается признак коллективного обращения;

- указывает социальное положение и льготную категорию (при наличии)

гражданина;

- отмечает способ доставки обращения (почта, нарочно, лично и т.п.);
- кратко формулирует суть предложения, заявления или жалобы;

3.4. Дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются со следующим порядковым номером с использованием соответствующих связок документов в регистрационной карте Единой межведомственной системы электронного документооборота.

3.5. Результатом выполнения процедуры является регистрация обращения с присвоением входящего номера в Единой межведомственной системе электронного документооборота.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению, срок рассмотрения - в течение тридцати дней со дня его регистрации.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления органом местного самоуправления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы, другие органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель органа местного самоуправления вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Если в связи с этим запретом направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.5. Ответ на обращение подписывается руководителем органа местного самоуправления, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

4.6. На письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае, если в письменном обращении содержится просьба направить ответ по электронному адресу, ответ направляется по электронному адресу.

4.7. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, либо по адресу личного кабинета на Едином портале, указанному в

обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, орган местного самоуправления, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган 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 адрес, по которому должен быть направлен ответ, поддаются прочтению.

5.3. 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.4. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый адрес, 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 соответствующие компетентные органы.

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

6. Права гражданина при рассмотрении обращения

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися

рассмотрения обращения, 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;

- в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7. Требования к качеству рассмотрения обращений граждан

7.1. Органы местного самоуправления:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в рамках своей компетенции, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений граждан документы и материалы в государственных органах, других органах местного самоуправления и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дают письменные ответы по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем порядке;
- уведомляют граждан о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в том числе в электронной форме.

7.2. Основные требования к качеству рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления:

- достоверность и объективность предоставляемой гражданам информации;
- полнота информирования граждан;
- удобство и доступность получения информации гражданами;
- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;
- своевременность рассмотрения и направления ответа гражданам в порядке, установленном законодательством.

8. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

8.1. 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.

8.2. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных

правонарушениях, об обращении незамедлительно информируется руководитель органа местного самоуправления.

8.3. При рассмотрении обращения 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 до выяснения всех обстоятельств рассматриваемого вопроса.

8.4. Обращение не направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом обращения.

8.5. В случаях, когда в обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение регистрируется и направляется в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

8.6. В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении муниципальным служащим обязанностей, ограничений и запретов, связанных с муниципальной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у муниципального служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении муниципальным служащим других коррупционных правонарушений, обращение направляется для рассмотрения и принятия решения в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в органах местного самоуправления Альметьевского муниципального района (далее - Комиссия).

8.7. Ответ гражданину по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии, 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.

9. Анализ поступивших обращений

9.1. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, уполномоченные должностные лица органов местного самоуправления осуществляют анализ поступивших обращений.

9.2. Анализ поступивших обращений осуществляется 1 раз в год.

9.3. Анализ поступивших обращений должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений, принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативно-правовых и иных актах (при наличии).

9.4. Анализ поступивших обращений граждан размещается органами местного самоуправления на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

10. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

10.1. Должностные лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

Руководитель аппарата района



Р.Е. Афлятунова