



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

г.Зеленодольск

**КАРАР**

№ \_\_\_\_\_

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Исполнительном комитете Зеленодольского муниципального района и Порядка проведения анализа поступивших обращений граждан

В целях реализации в Исполнительном комитете Зеленодольского муниципального района требований Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан», Исполнительный комитет Зеленодольского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить:

- Порядок рассмотрения обращений граждан в Исполнительном комитете Зеленодольского муниципального района в новой редакции (Приложение № 1);
- Порядок проведения анализа поступивших в Исполнительный комитет Зеленодольского муниципального района Республики Татарстан обращений граждан (Приложение № 2).

2. Назначить ответственным за своевременную регистрацию, контроль исполнения письменных и устных обращений граждан, поступивших в адрес руководства Исполнительного комитета Зеленодольского муниципального района посредством почтовой связи, в системе электронного документооборота, через Интернет-приемную муниципального района, с личного приема, по телефону, отдел документооборота и работы с обращениями граждан аппарата Совета Зеленодольского муниципального района в соответствии с заключенным Соглашением о взаимодействии по организации делопроизводства.

3. Разместить настоящее Постановление на информационном сайте Зеленодольского муниципального района в составе портала муниципальных образований Республики Татарстан (<http://zelenodolsk.tatarstan.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на

официальном портале правовой информации Республики Татарстан  
(<http://pravo.tatarstan.ru>)

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на  
Управляющего делами Исполнительного комитета Зеленодольского  
муниципального района Е.А. Майорову.

Первый заместитель Руководителя  
Исполнительного комитета  
Зеленодольского муниципального района

А.В. Старостин

## **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ИСПОЛНИТЕЛЬНОМ КОМИТЕТЕ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) в Исполнительном комитете Зеленодольского муниципального района (далее - Исполком района) устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые поступают в Исполком района и подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (далее - Закон), Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан».

1.2. Граждане вправе обращаться с предложениями, заявлениями и 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 Исполком района в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.4. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее-при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение существа предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

1.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать изложение существа предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии) гражданина, адрес электронной почты, 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 или их копии в письменной форме.

## **2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ.**

2.1. Прием письменных обращений, поступивших в Исполком района, производится сотрудником отдела документооборота и работы с обращениями граждан Аппарата Совета Зеленодольского муниципального района (далее - отдел документооборота) .

2.2. Сотрудник отдела документооборота, ответственный за работу с обращениями граждан :

- проверяет целостность 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 Интернет-приемную официального сайта Зеленодольского муниципального района, а также по электронной почте, принимаются сотрудниками отдела документооборота. Дальнейшая работа с обращениями в форме электронного документа осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

## **3. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ.**

3.1. Обращения граждан, поступившие на бумажном носителе или по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети Интернет, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.2. Поступившие обращения регистрируются в Единой межведомственной системе электронного документооборота (далее - ЕМСЭД)

3.3. Сотрудник отдела документооборота, ответственный 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 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 связку в ЕМСЭД с первичным обращением;

- в регистрационной карте ЕМСЭД указывает фамилию, имя, отчество ( в случае, если имя и отчество не известны, указывает инициалы) гражданина в именительном падеже и его почтовый и (или) электронный ( в случае наличия) адрес);

- если письмо подписано двумя и более авторами, регистрирует от того из них, в адрес которого должен быть направлен ответ. При этом при регистрации в ЕМСЭД 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. Результатом выполнения процедуры является регистрация обращения с присвоением входящего номера в ЕМСЭД.

#### **4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ.**

4.1. Обращение, поступившее в Исполком района, подлежит обязательному рассмотрению, срок рассмотрения – в течение тридцати дней со дня его регистрации.

В случае необходимости рассматривающие обращение должностные лица Исполкома района могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления Исполкомом района в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов в государственные органы, другие органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель исполкома и его заместители 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 Исполкома района, 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. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Президенту Республики Татарстан с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

4.6. 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.

4.7. Ответ на обращение подписывается Руководителем Исполкома, либо уполномоченным на то лицом.

4.8. На письменное обращение, поступившее в Исполком района, 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.

4.9. Ответ на обращение, поступившее по электронной почте, может направляться как в письменной форме по почтовому адресу, так и в форме электронного документа по адресу электронной почты.

4.10. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении, в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой почтовый адрес или адрес электронной почты. В случае, если просьба о направлении ответа на коллективное обращение выражена несколькими обратившимися (подписавшимися) лицами, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам, адресам электронной почты.

## **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, Исполком района 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 в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый адрес или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3 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, поддается прочтению.

5.4. 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.

5.5. На поступившее в орган или должностному лицу 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 на официальном сайте данного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 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.

5.6. 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 исполкома, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Исполкома, или должностному лицу Исполкома района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. 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.**

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, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную 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, а в случае, предусмотренном п.5.5 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении уведомление о переадресации письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **7. ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

Должностные лица Исполкома района, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях вопросов, обязаны:

- рассмотреть заявление по существу в сроки, установленные законодательством;
- учитывать исполнение ранее принятых решений по заявлению гражданина;
- принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;
- сообщить гражданину, подавшему заявление, о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в срок, установленный законодательством;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, в письменной форме довести до сведения гражданина, подавшего заявление, мотивы отказа, а также указать орган или должностное лицо, которым можно обжаловать принятое по заявлению решение.

## **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, нарушения требований к служебному поведению, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным положением должностными лицами.

8.2. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, об обращении незамедлительно информируется Руководитель Исполкома района.

8.3. Обращение не направляется в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом обращения.

8.4. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

8.5. 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 Исполкоме района (далее - Комиссия)

8.6. В случае, если изложенные в обращении факты нуждаются в проверке посредством проведения оперативно-розыскных мероприятий, то в процессе рассмотрения обращения направляется запрос в государственные органы, уполномоченные на осуществление оперативно-розыскной деятельности.

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

8.8. Обращение граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

8.9. Обращение снимается с контроля после направления гражданину ответа на все вопросы, поставленные в обращении.

## **9. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

9.1. Личный прием граждан должностными лицами Исполкома – Руководителем, его заместителями проводится еженедельно по вторникам с 14.00 до 16.00 часов. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, размещаются на официальном сайте Зеленодольского муниципального района и на стендах, расположенных в здании муниципалитета.

9.2. Сотрудниками отдела документооборота ведется предварительная запись на личный прием к руководителю Исполкома района. Точная дата и время приема сообщается заявителю дополнительно по телефону.

9.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

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

9.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленные настоящим Порядком.

9.6. Правом на первоочередной личный прием обладают :

- инвалиды I,II групп и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей);

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

- дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшиеся 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;

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

9.7. При личном приеме граждане, указанные выше, предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

9.8. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио- и/или видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

9.9. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

9.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции и скорой медицинской помощи.

## **10. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

10.1. В Исполкоме района все письменные обращения граждан подлежат контролю по срокам исполнения.

10.2. Решение о продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает Руководитель Исполкома района, а также его заместители.

10.3. Основаниями для снятия с контроля обращения могут служить:

- направление должностным лицом письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

- поступление информации из органа местного самоуправления района о направлении ответа гражданину по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

10.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

10.5. Отдел документооборота в пределах своей компетенции координирует работу по контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений, информирует руководство Исполкома района о нарушениях исполнительской дисциплины.

**Порядок  
проведения анализа обращений граждан, поступивших в Исполнительный  
комитете Зеленодольского муниципального района Республики Татарстан**

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 Исполнительный комитет Зеленодольского муниципального района Республики Татарстан (далее- Исполком района).
2. Анализ обращений, поступивших в Исполком района, осуществляется с учетом поступивших за соответствующий период обращений, в том числе: в письменной форме, в форме электронных сообщений, направленных в Интернет-приемную либо по электронной почте, в ходе личного приема граждан, по телефону «горячей линии», зарегистрированных в Единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан «Электронное Правительство».
3. Анализ поступивших обращений осуществляется по итогам каждого полугодия (до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом).
4. Анализ обращений должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых Руководителем Исполкома района и его заместителями на личном приеме, личном выездном приеме, о тематике обращений, принятых по результатам рассмотрения обращений мер, в том числе информацию о принятых нормативно-правовых и иных актов (при наличии).
5. Анализ поступивших обращений граждан является открытой информацией, размещается на официальном сайте Зеленодольского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».