



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.08.2018

г. Агрыз

КАРАР

№ 67

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Совете Агрызского муниципального района Республики Татарстан и проведения анализа поступивших обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить прилагаемые:

- Порядок работы с обращениями граждан в Совете Агрызского муниципального района Республики Татарстан;
- Порядок проведения анализа поступивших в Совет Агрызского муниципального района Республики Татарстан обращений граждан.

2. Настоящее постановление разместить на сайте Агрызского муниципального района в составе портала муниципальных образований Республики Татарстан <http://agryz.tatarstan.ru> и на официальном портале правовой информации Республики Татарстан <http://pravo.tatarstan.ru>.

3. Признать утратившим силу постановление Главы Агрызского муниципального района Республики Татарстан «О Порядке рассмотрения и анализа письменных и устных обращений граждан, поступивших в Совет Агрызского муниципального района Республики Татарстан» от 22.09.2016 №103.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Совета Агрызского муниципального района Республики Татарстан Р.А. Закирову.



В.В. МАКАРОВ

Утвержден
Постановлением Главы
Агрызского муниципального района
Республики Татарстан
от 20.08.2018 № 67

Порядок работы с обращениями граждан в Совете Агрызского муниципального района Республики Татарстан

1. Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в Совете Агрызского 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 Агрызского муниципального района или иным способом) или в форме устного личного обращения во время приема граждан, в Совет Агрызского муниципального района Республики Татарстан (далее - Совет) и Главе Агрызского муниципального района Республики Татарстан (далее - Глава).

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.

2. Право на обращение граждан

1. В Совет граждане имеют право обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (двух и более граждан), включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Рассмотрение обращений граждан

1. Все обращения граждан, поступившие в Совет вносятся и регистрируются в электронном документообороте.

2. 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 или адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

3. 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.

4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, 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.

5. 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 поддаются прочтению.

5.1. 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.

6. 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, 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.

6.1. 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 Агрызского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В случае поступления в Совет 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.

7. Обращение гражданина, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены, рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

8. Поступившие в Совет письменные обращения проходят регистрацию в трехдневный срок и направляются должностному лицу, которому они адресованы.

9. В случае, если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию Совета, обращение в течение семи дней со дня регистрации в Совете направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов. Главный специалист общего отдела Совета подписывает и направляет уведомление о передаче его обращения по подведомственности.

10. 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.

11. Должностное лицо назначает из числа специалистов структурного подразделения исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения (далее - Исполнитель), и через Электронное Правительство направляет ему обращение для подготовки ответа заявителю.

12. Исполнитель обязан:

- рассмотреть заявление по существу;
- 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 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.

13. Главный специалист общего отдела Совета направляет согласованный проект ответа на подпись Главе, заместителю Главы или руководителю аппарата.

14. Главный специалист общего отдела Совета регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

16. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным статьей 15 настоящего Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

17. Обращения граждан рассматриваются в Совете в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

18. При продлении срока рассмотрения письма, в случаях, предусмотренных законодательством, главный специалист общего отдела Совета после утверждения продления срока рассмотрения обращения извещает заявителя о продлении срока рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, с указанием причины и срока продления.

19. Исполнитель, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя является анонимным, подготавливает заключение об оставлении обращения без ответа и передает обращение главному специалисту общего отдела Совета, ответственному за работу с обращениями граждан, который регистрирует в Электронном Правительстве обращение с заключением и прекращает по нему производство. 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.

20. Орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Совета, 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.

21. Должностные лица, виновные в умышленном непредставлении истребуемых доказательств, несут ответственность в соответствии с законодательством.

22. Гражданин, не согласный с решением, принятым по его предложению, заявлению, жалобе, имеет право обжаловать это решение в тот орган или тому должностному лицу, которым непосредственно подчинены орган или должностное лицо, принявшие обжалуемое решение, или в суд.

4. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан проводится Главой, каждый вторник с 14.00 до 16.00 часов, уполномоченными должностными лицами - каждый понедельник с 13.00 до 15.00 часов по предварительной записи. Информация о месте приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку

приема граждан, размещается на официальном сайте Агрызского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <http://agryz.tatarstan.ru/rus/poryadok-i-vremya-priema-grazhdan-413519.htm> и на стендах в здании Совета по адресу: г. Агрыз, ул. Гагарина, д.13.

2. В течение недели ведется предварительная запись на личный прием к Главе. Учет приема граждан ведется при помощи заполнения регистрационной карточки приема граждан, которая в дальнейшем регистрируется и вносится в электронный документооборот. Точная дата и время приема сообщается заявителю дополнительно по телефону.

3. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов. В карточку личного приема вносится информация о заявителе, суть вопроса, решение (приложение №1). Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема. 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.

4. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) инвалиды I, II групп и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

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

3) дети-инвалиды, 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;

4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет, 10. Данные граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

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

6. Главой и уполномоченными должностными лицами может осуществляться выездной прием граждан.

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

5. Работа с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

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.

2. 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.

3. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан по фактам коррупционной направленности осуществляется главным специалистом общего отдела Совета, с отнесением обращения в категорию «коррупция».

4. Главным специалистом общего отдела Совета систематически анализируется и обобщается обращения граждан по фактам коррупционной направленности, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих факты коррупционной направленности.

5. 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.

6. 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.

Утвержден
Постановлением Главы
Агрызского муниципального района
Республики Татарстан
от 20.08. 2018 № 67

Порядок проведения анализа поступивших
в Совет Агрызского муниципального района
Республики Татарстан обращений граждан

1. По итогам каждого полугодия главный специалист общего отдела Совета, обобщает поступившие обращения граждан.

2. В результате проведенного анализа поступивших обращений граждан, два раза в год составляется аналитическая справка, которая должна содержать в себе сравнительный анализ обращений граждан (устных и письменных) по сравнению с прошлогодним периодом, содержащим информацию о количестве поступивших, рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о количестве граждан, принятых на личном приеме, личном выездном приеме, о тематике обращений, о принятых мерах по результатам рассмотрения обращений.

3. Аналитическая справка размещается на официальном сайте Агрызского муниципального района Республики Татарстан главным специалистом общего отдела Совета Агрызского муниципального района Республики Татарстан.

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

УЧЁТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЁМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приёма «___» _____ 20__ г.

Район - _____

Вид обращения: _____

Адрес, тел. _____

Ф.И.О заявителя _____

Социальное положение, льгота - _____

Повторность: Да, нет

Содержание беседы:

Результат приёма

Вёл беседу: _____
должность, ФИО

(подпись)

«Согласен на устный ответ»

(автор обращения)