



от 24 июля 2018 № 66-ПГ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Лаишевского муниципального района Республики Татарстан

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Лаишевского муниципального района Республики Татарстан (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление на официальном портале правовой информации Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://pravo.tatarstan.ru> и на официальном сайте Лаишевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://laishevo.tatarstan.ru>.

3. Постановление Главы Лаишевского муниципального района Республики Татарстан от 23 марта 2017 года № 25-ПГ «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Лаишевского муниципального района Республики Татарстан» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Совета района И.М. Хантимерова.

**Глава муниципального
района**

М.П. Афанасьев

Приложение
к постановлению Главы
Лаишевского муниципального
района
№ _____ от _____

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ЛАИШЕВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 N 16-ЗРТ " Об обращениях граждан в Республике Татарстан". Положение призвано обеспечить реализацию конституционных прав граждан на обращения в органы местного самоуправления с предложениями, заявлениями, жалобами и направлено на регулирование организации работы по рассмотрению обращений граждан важного средства осуществления и охраны прав личности, укрепления связи органов местного самоуправления с населением, существенного источника информации, необходимого для решения вопросов местного значения, и является одной из важнейших форм и гарантий участия населения в осуществлении местного самоуправления.

1. Общие положения

1.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

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

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Органы местного самоуправления района и должностные лица в пределах своей компетенции обязаны принимать обращения граждан, рассматривать их и принимать соответствующие меры, давать мотивированные ответы.

1.2. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

2.1. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан в соответствии с действующим законодательством обеспечивают руководители органов местного самоуправления района и иные должностные лица.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Органы местного самоуправления организуют прием

обращений граждан через специально образуемые ими структурные подразделения или через специально назначенных лиц, деятельность которых определяется соответствующими положениями.

2.3. Все обращения, поступающие в органы местного самоуправления и к должностным лицам, изложенные в письменной или устной форме, на личном приеме, а также обращения граждан, полученные по почте, телефаксу, телеграфу или иным путем, должны быть зарегистрированы в установленном порядке.

3. Подведомственность дел по обращениям граждан

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

3.2. Обращение, поступившее в органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган или должностному лицу.

3.5. Орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая 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 почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Письменная и электронная форма обращений граждан

4.1. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование и адрес органа, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

4.2. 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.

4.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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.

4.4. 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 почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. 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, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.6. Обращение может быть передано телеграммой или посредством факсимильной связи. Указанные обращения должны отвечать требованиям настоящего Положения.

4.7. Орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа 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.

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

4.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления 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 с соблюдением требований пункта 8.3 настоящего Положения на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.9. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.10. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.9 настоящего Положения на официальном сайте данных органа местного самоуправления 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. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления района проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами.

5.2. В Совете Лаишевского муниципального района дни и часы приема устанавливаются правовым актом Главы Лаишевского муниципального района.

5.3. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество обратившегося;
- 2) адрес его места жительства;
- 3) фамилия должностного лица, ведущего прием;
- 4) иные необходимые сведения.

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

5.5. В случае 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 должностным лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в порядке, установленном законом.

5.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Все виды обращений индивидуальные и коллективные, поступившие в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В случае направления запроса орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа

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.

Руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо 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.

6.3. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется ответ в течение трех дней с момента принятия по нему соответствующего решения, но не позднее сроков, определенных частями 6.1 и 6.2 настоящей статьи.

6.5. 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.

7. Обязанности органа местного самоуправления района и должностного лица по рассмотрению заявления, предложения

7.1. Орган местного самоуправления и должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в заявлении вопросов, обязаны:

1) рассмотреть заявление по существу в сроки, установленные законодательством;

2) учитывать исполнение ранее принятых решений по заявлению гражданина;

3) принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

4) сообщить гражданину, подавшему заявление, о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в срок, установленный законодательством;

5) 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.

7.2. При рассмотрении обращений граждан запрещается без согласия обратившегося использование и распространение сведений о его частной жизни, а также не допускается разглашение сведений о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

7.3. В необходимых случаях орган местного самоуправления или должностное лицо, рассматривающие обращение гражданина, могут обеспечить рассмотрение заявления с выездом на место.

8. Обязанности органа местного самоуправления района и должностного лица по рассмотрению жалобы

8.1. Орган местного самоуправления или должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязаны:

- 1) принять и зарегистрировать жалобу;
- 2) рассмотреть жалобу по существу в срок, установленный настоящим положением, объективно и своевременно проверить все доводы и факты, приведенные в жалобе;
- 3) в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, а также запрашивать объяснения у должностных лиц, приглашать свидетелей и экспертов;
- 4) принять мотивированное и основанное на Законе решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;
- 5) сообщить гражданину о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в срок, установленный законодательством, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или устной форме по согласованию с ним.

8.2 Решение по жалобе должно содержать изложение мотивов и фактов, которые положены в основу решения, ссылки на конкретные статьи закона или иного нормативного правового акта; в необходимых случаях указание об отмене или изменении обжалуемого решения, срок исполнения принятого решения; указание о необходимости привлечения должностного лица, принявшего незаконное решение или совершившего незаконное действие (бездействие), к установленной законодательством ответственности, а также порядок обжалования принятого решения.

8.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Обязанности органа местного самоуправления и должностного лица по рассмотрению заявления

9.1. Орган местного самоуправления и должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в заявлении вопросов, обязаны:

1) рассмотреть заявление по существу в сроки, установленные законодательством;

2) учитывать исполнение ранее принятых решений по заявлению гражданина;

3) принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

4) сообщить гражданину, подавшему заявление, о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в срок, установленный настоящим положением;

5) 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.

10. Права гражданина при рассмотрении обращения, жалобы

10.1. При рассмотрении обращения органом или должностным лицом гражданин имеет право:

1) лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;

2) получать в соответствующем структурном подразделении органа или у соответствующего должностного лица информацию в устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения;

3) на удостоверение факта приема письменного обращения путем проставления подписи с указанием даты, фамилии и инициалов на втором представленном гражданином экземпляре обращения уполномоченным лицом (должностным лицом) органа, принявшим обращение;

4) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

5) 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;

б) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", уведомление о переадресации письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

7) 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;

8) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

9) обжаловать решение, принятое по обращению;

10) пользоваться услугами представителя;

11) на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа или должностного лица при рассмотрении обращения, в порядке, установленном законодательством.

11. Рассмотрение обращений граждан, принятых по телефонам «прямых линий» и «горячих линий» органов

11.1. Орган местного самоуправления в целях обеспечения реализации права граждан на получение информации о своей деятельности, а также для принятия обращений граждан может организовывать работу «прямых линий» и «горячих линий».

11.2. Обращения, принятые по телефонам «прямых линий» и «горячих линий», подлежат регистрации в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и настоящим положением.

11.3. Должностное лицо органа местного самоуправления, уполномоченное на осуществление приема обращений граждан по телефонам «прямых линий» и «горячих линий», регистрирует обращение гражданина и формирует электронную карточку обращения с указанием контактного телефона и (или) адреса электронной почты (при их наличии) обратившегося, сути вопроса, даты и времени поступления обращения.

11.4. Сведения, содержащиеся в электронной карточке, направляются в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

11.5. Работа «прямых линий» и «горячих линий» осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления.

12. Дополнительные гарантии права граждан на получение письменного ответа на коллективное обращение

12.1. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

12.2. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес места жительства.

12.3. 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.

13. Рассмотрение обращений граждан по фактам коррупционной направленности

13.1. В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и Законом Республики Татарстан от 04.05.2006 № 34-ЗРТ «О противодействии коррупции в Республике Татарстан» граждане вправе направлять обращения по фактам коррупционной направленности в орган местного самоуправления.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. 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.

13.5. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности устанавливается нормативными правовыми актами органа местного самоуправления.

14. Ответственность должностных лиц и граждан за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан

11.1. Лица, виновные в нарушении Федерального законом от 2 мая 2006 г. N 59 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Республики Татарстан от 12.05.2003 N 16 "Об обращениях граждан в Республике Татарстан" и настоящего Положения несут ответственность, предусмотренную законодательством.

15. Контроль за осуществлением установленного порядка рассмотрения обращений граждан

12.1 Органы и должностные лица обязаны в пределах своих полномочий осуществлять контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, направления письменных ответов на обращения, в том числе проводить в подведомственных органах и организациях проверки деятельности по рассмотрению обращений граждан, организации личного приема и личного выездного приема граждан, исполнения ранее принятых ими решений по обращениям, а также принимать меры по устранению выявленных нарушений.