



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

от « 3 » сентября 2018 г.

№ 20

**«Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в
Буревестниковском сельском поселении
Новошешминского 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 N 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Буревестниковском сельском поселении Новошешминского муниципального района Республики Татарстан и проведения анализа поступивших обращений граждан (прилагается).
2. Признать недействительным постановление Исполнительного комитета Буревестниковского сельского поселения Новошешминского муниципального района Республики Татарстан от 20 апреля 2018 года № 13 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Буревестниковском сельском поселении Новошешминского муниципального района Республики Татарстан и проведения анализа поступивших обращений граждан».
3. Опубликовать (обнародовать) настоящее постановление на официальном сайте официального портала правовой информации Республики Татарстан» в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» <http://pravo.tatarstan.ru>, на официальном сайте Новошешминского муниципального района <http://novosheshminsk.tatarstan.ru>.
4. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава Буревестниковского сельского поселения
Новошешминского муниципального района
Республики Татарстан



И.Н. Улитин

Приложение к постановлению
Исполнительного комитета
Буревестниковского сельского
поселения Новошешминского
муниципального района
Республики Татарстан № 20 от
« 3 » сентября 2018 года

**Порядок работы с обращениями
граждан в Буревестниковском сельском поселении Новошешминского
муниципального района Республики Татарстан и проведения анализа
поступивших обращений граждан**

Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в Буревестниковском сельском поселении Новошешминского 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-приёмной официального сайта Новошешминского муниципального района Республики Татарстан или иным способом) или в форме устного личного обращения во время приема граждан, в органы местного самоуправления Буревестниковского сельского поселения Новошешминского муниципального района Республики Татарстан (далее - органы местного самоуправления поселения).

2. Порядок рассмотрения обращений граждан, а также предоставления гражданам информации по их запросам, в том числе информации справочного характера, устанавливается законодательством Российской Федерации Республики Татарстан.

Порядок работы с обращениями граждан

3. Поступившие в органы местного самоуправления поселения письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления и направляются Главе Буревестниковского сельского поселения или руководителю Исполнительного комитета Буревестниковского сельского поселения Новошешминского муниципального района Республики Татарстан.

4. Глава Буревестниковского сельского поселения или руководитель Исполнительного комитета Буревестниковского сельского поселения Новошешминского муниципального района Республики Татарстан рассматривает обращение и направляет через должностного лица в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения (далее- исполнитель), для рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

5. Исполнитель:

- изучает тему обращения, нормативную правовую базу и сложившуюся правоприменительную практику по проблеме, обозначенной в обращении;

- в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

- готовит проект ответа заявителю;

- направляет проект ответа на согласование должностному лицу, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, и другим заинтересованным должностным лицам;

- направляет согласованный проект ответа на подпись главе сельского поселения или руководителю исполнительного комитета сельского поселения.

6. Глава или руководитель подписывает ответ на обращение.

7. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. В случае, если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию органов местного самоуправления поселения, обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется 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, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 года №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

9. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан осуществляется в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

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

11. Ответ на обращение, поступившее по электронной почте, может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

Сроки рассмотрения обращений

12. Письменные обращения граждан, поступившие в орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

13. Глава или Руководитель органа местного самоуправления, вправе в случаях предусмотренных законодательством продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

14. Глава или Руководитель органа местного самоуправления рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя является анонимным, подготавливает заключение об оставлении обращения без ответа, и передает обращение должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, которое регистрирует обращение с заключением, и прекращает по нему производство. Обращение с заключением направляется в архив. 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.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

15. 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.

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

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

18. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

18.1. 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 местного самоуправления в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

19. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава или руководитель органа местного самоуправления 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

19.1. В случае поступления в орган местного самоуправления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона от 02.05.2006 года №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» на официальном сайте 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.

20. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](#) или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

21. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган местного самоуправления.

Личный прием граждан

22. Личный прием граждан проводится Главой или руководителем, уполномоченными должностными лицами каждый вторник с 14.00 час. до 16.00 час. 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 стендах в здании органов местного самоуправления поселения.

23. В течение недели ведется предварительная запись на личный прием к руководителю. Учет приема граждан ведется при помощи заполнения регистрационной карточки приема граждан. Точная дата и время приема сообщается заявителю дополнительно по телефону.

24. Запись и учет приема граждан главе поселения или руководителю ведется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале учета приема граждан.

25. В карточку личного приема вносится информация о заявителе и о завершении работы с устным обращением.

26. В случае если во время приема гражданина немедленное решение поставленных вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется в соответствующее структурное подразделение, и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

Работа с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

27. В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и Законом Республики Татарстан от 04 мая 2006 года №34-ЗРТ «О противодействии коррупции в Республике Татарстан» граждане вправе направлять обращения по фактам коррупционной направленности в органы местного самоуправления.

28. 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 должностными лицами.

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

30. 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. 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.

31. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан по фактам коррупционной направленности осуществляется должностным лицом,

ответственным за работу с обращениями граждан, с отнесением обращения в категорию «коррупция».

32. Должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, систематически анализируется и обобщается, обращения граждан по фактам коррупционной направленности, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих факты коррупционной направленности.

33. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности устанавливается нормативными правовыми актами органа местного самоуправления Новошешминского муниципального района».

Порядок проведения анализа поступивших обращений граждан

34.Обобщение и анализ обращений осуществляются на основании данных электронного документооборота и информации, предоставляемой в соответствии с пунктом 25 настоящего Порядка.

35.Информация об обращениях, поступивших на личном приеме главе Буревестниковского сельского поселения Новошешминского муниципального района Республики Татарстан и руководителю Исполнительного комитета Буревестниковского сельского поселения Новошешминского муниципального района Республики Татарстан, предоставляется должностным лицом, осуществляющим запись граждан на личный прием.

36. При проведении анализа изучается информация 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, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах.

37. Анализ поступивших обращений осуществляется один раз в год до 15 января следующего года.

38. Анализ обращений размещается на официальном сайте Новошешминского муниципального района <http://novosheshminsk.tatarstan.ru/> в течение пяти дней после проведения анализа.