

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА АТРЯКЛИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
МЕНЗЕЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

от «22» мая 2020 года

№ 14

**«ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН»**

В целях своевременного рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 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», Устава Атряклинского сельского поселения Мензелинского муниципального района постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы по рассмотрению обращений граждан.
2. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Руководитель Исполнительного комитета  
Атряклинского сельского поселения



Р.Ш. Газизянов

Приложение  
к постановлению  
Руководителя Исполнительного комитета  
Атрянлинского сельского поселения  
Мензелинского муниципального района  
Республики Татарстан  
от 22.05.2020г. N 14  
«Об утверждении Порядка  
работы по рассмотрению  
обращений граждан»

## ПОРЯДОК РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий Порядок устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации (далее - обращения), контроля за их рассмотрением и исполнением, определяет порядок анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, выявления причин и характера обращений, а также организацию приема граждан в органах местного самоуправления (далее - МСУ).

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года N 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (в ред. Закона РТ от 19.02.2007 N 10-ЗРТ) (далее - Закон РТ).

1.2. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.3. Рассмотрение обращений является должностной обязанностью руководителей органов МСУ или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах компетенции. Руководители несут личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению обращений и по личному приему граждан в органах МСУ, предприятиях, учреждениях или организациях.

1.4 Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа МСУ, направляются в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в частях 1 и 4 статьи 11 Федерального закона. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело органа МСУ.

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

1.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие

(бездействии) которых 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 суде.

1.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Указанное обращение приобщается в дело органа МСУ.

1.7. На письменное обращение, не содержащее фамилии гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается. Такое обращение решением руководителя органа уничтожается в установленном порядке. Если в указанном обращении содержится информация о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности, обращение подлежит регистрации и направлению в соответствующие компетентные органы.

1.8. Граждане имеют право обращения в органы МСУ, к должностным лицам органов МСУ через своего представителя (Закон РТ).

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

1.10. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органов МСУ, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

1.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа МСУ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение ранее направлялось в один и то же орган МСУ или одному и тому же должностному лицу (часть 5 статьи 11 Федерального закона). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## 2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ПИСЕМ ГРАЖДАН

2.1. В целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющих в поступивших почтовых отправлениях, проводится их внешний осмотр. В случае обнаружения таких вложений или возникновения подозрения об их наличии всякая дальнейшая работа с почтовыми отправлениями немедленно прекращается и вызывается специалист соответствующего подразделения органа безопасности. Одновременно с вызовом специалиста должны быть приняты меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления.

При получении письменных обращений, содержащих угрозы совершения террористических актов и других преступлений, принимаются меры для сохранения возможно имеющих на них следов, которые могут быть использованы при проведении

оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

2.2. При приеме письменных обращений проверяется правильность их адресации. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому предприятию связи невскрытыми для направления адресату.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные документы подклеиваются), которые скрепляются с конвертом, поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и т.д., а также фотографии и другие приложения к письму) прикрепляются под скрепку впереди текста письма. В случае обнаружения отсутствия приложения или самого текста письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю.

2.3. Все обращения в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются в книге предложений, заявлений и жалоб в течение трех дней с момента поступления в орган МСУ.

2.4. Каждому обращению присваивается регистрационный номер (например «N 19»). Обращениям с пометками «Лично» или «Конфиденциально» дополнительно присваивается буквенный индекс «Лп» («Личный пакет», например, «Лп N 15»).

2.5. Штамп с регистрационным индексом проставляется на свободном месте первой страницы обращения. Обращения с пометками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным номером проставляется на конверте.

В целях предупреждения возможных задержек материалов при их прохождении и создания условий для оперативной работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, используются сигналы «весьма срочно» и «срочно».

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.6. На письмах граждан, сданных на личном приеме, делается отметка «С личного приема». Эти письма передаются для регистрации.

2.7. Все виды поступающих письменных обращений должны быть зарегистрированы централизованно.

Регистрационный номер письма указывается в регистрационном штампе, который проставляется в правом нижнем углу сопроводительного письма или на первой странице письма заявителя.

Регистрационно-контрольная карточка заполняется машинописно или от руки разборчивым почерком, все отметки делаются точно, без двойных толкований.

В регистрационно-контрольной карточке:

- фамилия заявителя с инициалами заполняется в именительном падеже.

Если автор (Иванов) пересылает свое письмо через второе лицо (Сидорова), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Сидоров.

2.8. Резолюции к письменным обращениям оформляются на регистрационно-контрольной карточке (при необходимости - с конкретными предписаниями и датой исполнения), с подписью и датой.

2.9. Письма передаются исполнителю под расписку в журнале регистрации.

Если в резолюции руководителя указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в письме вопросов является исполнитель, указанный в письме первым.

2.10. Передача писем из одного структурного подразделения в другое производится с обязательной отметкой об этом в регистрационно-контрольной карточке.

2.11. Когда данных, указанных гражданином в жалобе, недостаточно для вынесения окончательного решения, от учреждения или лица, действия которого обжалуются, запрашиваются материалы проверки с заключением об обоснованности

принятия решения. В случае необходимости по указанию руководителя органа МСУ для проверки жалобы на месте могут быть командированы работники аппарата МСУ.

2.12. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

2.13. Проект подготовленного ответа на обращение визируется исполнителем в левом нижнем углу, согласовывается в протокольном отделе и передается на подпись руководителю.

Исполнитель несет ответственность (одновременно с подписавшими лицами) за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные акты.

2.14. Руководители и другие должностные лица органов МСУ:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

б) запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

в) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав свобод и законных интересов гражданина;

г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в частях 1, 3, 4, 5, 6 статьи 11 Федерального закона;

д) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.15. Обращения с пометками «Лично» или «Конфиденциально» рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими должностными лицами по их поручению.

2.16. Обращение, поступившее в орган МСУ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом (часть 3 статьи 7 и часть 4 статьи 10 Федерального закона).

2.17. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (часть 2 статьи 6 Федерального закона).

2.18. Письменные обращения граждан, поступившие в МСУ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

2.19. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в орган МСУ и переданных для исполнения в подразделения органа МСУ, считается день их регистрации в органе МСУ.

Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа автору обращения.

2.20. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения обращений подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями делопроизводства в органах МСУ, предприятии, учреждении или организации.

2.21. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного распространения.

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 (часть 6 статьи 11 Федерального закона).

2.22. Ответ на обращение в письменной форме готовится на бланке органа МСУ и подписывается руководителем либо другим уполномоченным должностным лицом. Ответ отправляется на почтовый адрес, указанный гражданином.

Ответ на обращение двух и более лиц (коллективное обращение) направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое сообщение.

Ответ на обращение, поступившее в орган МСУ в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

2.23. Граждане вправе обращаться в органы МСУ и к их должностным лицам на государственных языках Республики Татарстан, родном языке или на любом другом языке народов Российской Федерации, которыми они владеют. Ответы даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан (Закон РТ).

2.24. Делопроизводство по обращениям в органах МСУ ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с требованиями правовых актов органов МСУ.

На документах, связанных с рассмотрением обращений, после принятия решения и его исполнения должна быть отметка «В дело» с указанием номера дела по номенклатуре и подпись должностного лица, принявшего это решение.

2.25. Обращения после их рассмотрения, а также переписка по ним и другие документы (справки заключения копии ответов) должны быть возвращены в органы МСУ, предприятие, учреждение или организацию для приобщения к делу. В случае необходимости документальные материалы по обращениям могут приобщаться к делам других подразделений органов МСУ, предприятия, учреждения или организации с соблюдением установленных в органах МСУ, предприятия, учреждения или организации сроков хранения предложений заявлений и жалоб.

Документы в деле располагаются в хронологическом порядке. Листы резолюций и конверты (если они подлежат хранению вместе с обращениями) нумеруются и вносятся в опись как листы дела.

При формировании дел правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения, не рассмотренные в установленном порядке, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

2.26. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению, 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.

### **3. РАБОТА С ОТДЕЛЬНЫМИ ВИДАМИ ОБРАЩЕНИЙ**

#### **3.1 Обращения депутатов.**

Депутатским письмом является обращение, оформленное, как правило, на бланке документа и имеющее подпись депутата (депутатов).

Эти обращения рассматриваются безотлагательно.

Работа с обращениями депутатов всех уровней, к которым приложены письма граждан, осуществляются в первоочередном порядке.

Обращения депутатов берутся на особый контроль.

### 3.2 Повторные письма.

Повторными письмами считаются предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Повторные письма граждан, как правило, ставятся на контроль.

При повторном поступлении письма к нему подбирается имеющаяся переписка и регистрационно-контрольная карточка.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.3 Письма слепых на рельефно-точечном шрифте направляются для перевода в Мензелинское отделение Всероссийского общества слепых. После перевода обращения передаются на рассмотрение специалистов. Срок их рассмотрения исчисляется со дня поступления перевода.

3.4 Полученные от заявителя документы возвращаются ему заказным отправлением вместе с ответом.

В тех случаях, когда документы приобщены к материалам проверки, об этом сообщается заявителю.

При возвращении документов в письме перечисляются наименования подлинных документов.

3.5. Подписанные письма передаются для отметки на регистрационно-контрольной карточке и журнале, после чего отправляются адресату.

## 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

4.1 Личный прием граждан проводится руководителем органа МСУ, его заместителями или уполномоченными лицами еженедельно во вторник с 14.00 часов.

4.2. При необходимости встречи организуются по месту жительства или работы граждан.

4.3. В органах МСУ содержание устных обращений заносится в карточку личного приема гражданина, которая должна содержать сведения о дате приема гражданина, его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, должностном (уполномоченном) лице, принимавшем гражданина, содержании устного обращения и принятых по нему мерах. Указанные реквизиты могут дополняться другими необходимыми сведениями. В остальных органах МСУ учет приема граждан ведется в журнале.

4.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

Должностное (или уполномоченное) лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. 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 в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (журнале). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В необходимых случаях по существу устного обращения гражданина составляется справка, которая регистрируется в порядке, установленном для письменных обращений.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов МСУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (часть 6 статьи 13 Федерального закона).

4.5. Для письменных обращений в приемных или в иных доступных для посетителей местах органов могут устанавливаться ящики, выемка из которых производится не реже трех раз в сутки сотрудниками, ответственными за работу с обращениями. Ящики после каждого вскрытия должны запираются и опечатываться.

4.6. Должностные лица приемных органов МСУ имеют право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы МСУ, предприятия, учреждения или организации, руководители и сотрудники которых обязаны оказывать им помощь и содействие: представлять необходимые справочные и информационные материалы (за исключением сведений, которые в соответствии с нормативными правовыми актами не подлежат разглашению), обеспечивать квалифицированными консультациями, связью, направлять сотрудников для осуществления приема и т.д.

4.7. В случае если гражданин совершает в приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное (или уполномоченное) лицо, ведущее прием, принимает необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. При необходимости вызываются сотрудники органов внутренних дел и скорой медицинской помощи.

4.8. Прием граждан ведется в порядке очередности. Участники ВОВ, инвалиды, беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

## **5. ПРОВЕРКА СОСТОЯНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ И КОНТРОЛЬ ЗА ИХ РАССМОТРЕНИЕМ. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ СОДЕРЖАЩЕЙСЯ В ОБРАЩЕНИЯХ ИНФОРМАЦИИ**

5.1. Руководители органов МСУ в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Рекомендуется журнал регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан представлять для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю органа МСУ ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

Рекомендуется не реже одного раза в квартал проводить внутреннюю проверку состояния работы по рассмотрению обращений и принятию решений по ним, для чего назначается комиссия. По результатам проверки составляется акт, который, в случае обнаружения нарушений порядка рассмотрения обращений, должен содержать предложения по их устранению и привлечению виновных лиц к ответственности.

5.3. В органах МСУ контролю по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, о результатах рассмотрения которых требуется дать ответ автору или предоставить информацию по запросу соответствующего органа или должностного лица.

Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан в органы МСУ осуществляется в порядке, установленном правовыми актами органов муниципального образования.

5.4. Непосредственно работа по контролю возлагается на должностных лиц органов МСУ, наделенных полномочиями по контролю.

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние



рассмотрения обращений;

в) вносить предложения соответствующим должностным лицам по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

5.5. О ходе контроля рассмотрения обращений регулярно, но не реже одного раза в месяц докладывается руководителю органа МСУ.

5.6. На обращения, рассмотрение которых контролируется, могут оформляться контрольные карточки. Форма и необходимое количество экземпляров контрольных карточек устанавливается органом МСУ.

В целях контроля и информационно-аналитического обеспечения работы с обращениями в органах МСУ могут создаваться электронные базы данных, включающие в себя необходимые сведения по зарегистрированным обращениям граждан и результатам их рассмотрения. Применение электронно-вычислительной техники при этом регламентируется отдельными инструкциями, которые могут разрабатываться в органах МСУ в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5.7. Содержащаяся в обращениях информация обобщается и анализируется для выработки соответствующих предложений и рекомендаций по совершенствованию деятельности органов МСУ.

5.8. Состояние работы с обращениями (краткие информационно-статистические данные, проводимые мероприятия по совершенствованию работы с обращениями и т.д.) могут отражаться в годовых отчетах о деятельности органов МСУ.

5.9. Аналитическая работа ведется в тесном взаимодействии всех подразделений учреждения. Специалисты, рассматривающие почту граждан, постоянно ведут отбор и накопление материалов (снимают копии обращений, ответов и т.п.) по закрепленной за ними территории для написания тематических записок, других аналитических материалов, своевременно готовят необходимую информацию для составления аналитических материалов.