



---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 14 » 10 2019 г.

**КАРАР**

№ 323

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными лицами Балтасинского районного исполнительного комитета Республики Татарстан**

В соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - № 59 ФЗ от 02.05.2006 года), Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан», Законом Республики Татарстан от 24.07.2014 года № 75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республики Татарстан», Балтасинский районный исполнительный комитет Республики Татарстан **постановляет**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными лицами Балтасинского районного исполнительного комитета Республики Татарстан (далее - Порядок).

2. Настоящее постановление опубликовать на «Официальном портале правовой информации Республики Татарстан» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обнародовать на официальном сайте Балтасинского муниципального района [baltasi.tatarstan.ru](http://baltasi.tatarstan.ru).

3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на начальника организационно-общего отдела Балтасинского районного исполнительного комитета Республики Татарстан.

Руководитель

А.Ф.Хайрутдинов

Приложение к постановлению  
Балтасинского районного  
исполнительного комитета  
Республики Татарстан  
от « 14 » 10 2019 № 323

Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема  
должностными лицами Балтасинского районного исполнительного  
комитета Республики Татарстан

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными лицами Балтасинского районного исполнительного комитета Республики Татарстан (далее - Порядок) разработан в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - №59ФЗ от 02.05.2006), Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 года №16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан», Законом Республики Татарстан от 24 июля 2014 года №75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республики Татарстан».

1.2. Настоящим Порядком, регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, должностными лицами Балтасинского районного исполнительного комитета Республики Татарстан.

1.3. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан.

1.4. Порядок размещается на официальном сайте муниципального образования Балтасинского муниципальный района.

## **2. Основные понятия, используемые в настоящем положении.**

2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в 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;

2.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных

отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2.3. 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 органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

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

2.6. под коллективным обращением понимается обращение двух или более граждан, объединение объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также обращение, принятое путем голосования или сбора подписей участников митинга или собрания.

### **3. Право граждан на обращение**

3.1. 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.

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

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### **4. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан**

4.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим порядком.

4.2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные

настоящим Положением.

## **5. Права гражданина при рассмотрении обращении**

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

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

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 № 59ФЗ от 02.05.2006 года, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. 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 местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **7. Требования к обращениям**

7.1. Гражданин вправе обратиться в письменной, электронной, устной форме.

7.2. Гражданин в своем письменном, электронном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, электронный адрес (при наличии) по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы. При письменном обращении ставит личную подпись и дату.

7.3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.

7.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному, электронному обращению документы и материалы либо их копии.

7.5. Граждане вправе обратиться 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.

7.6. 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.

7.7. 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.

7.8. Наряду с вышеперечисленными порядками подачи обращений граждан обращение в орган, к должностному лицу может быть передано телеграммой или посредством факсимильной связи. Указанные обращения

должны отвечать требованиям, предъявляемым к письменному обращению, установленным Законом Республики Татарстан от 24.07.2014 года № 75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

## **8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

8.1. Обращение, поступившее в орган или должностному лицу Балтасинского муниципального района, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательной регистрации и рассмотрению.

8.2. В случае необходимости рассматривающие обращение орган или должностное лицо могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Порядок организации рассмотрения обращения с выездом на место, в том числе сроки его проведения, устанавливаются нормативными правовыми актами органов.

## **9. Рассмотрение обращений гражданина, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены**

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

9.2. Регистрация обращения обязательна.

## **10. Направление и регистрация письменного обращения**

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

10.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в организационно-общем отделе Балтасинского районного исполнительного комитета Республики Татарстан в течение трех дней с момента поступления в орган или должностному лицу.

10.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа или должностного лица, кому была направлена резолюция руководителя 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, указанного в части 7.7. пункта 7 настоящего Порядка.

10.4. 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 в организационно-общем отделе направляется в соответствующие органы или

соответствующим должностным лицам.

10.5. Орган 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.

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

10.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 10.6 настоящей статьи, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.8. Обращения, направленные в электронном виде регистрируются и направляются по аналогии с пунктом 10 настоящего Порядка.

## **11. Сроки рассмотрения обращений граждан**

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

11.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 1 пункта 10 настоящего Порядка, руководитель органа, 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.

## **12. Неразглашение сведений, ставших известными органам или должностным лицам, в связи с рассмотрением обращений граждан**

12.1. 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.

12.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **13. Обязанность представления письменных доказательств**

13.1. 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.

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

## **14. Организация личного приема граждан**

14.1. Личный прием граждан в органах проводится уполномоченными лицами:

Руководителем Балтасинского районного исполнительного комитета Республики Татарстан;

Заместителями руководителя Балтасинского районного исполнительного комитета Республики Татарстан;

14.2. При организации личного приема граждан в органах учитываются требования к порядку личного приема граждан, установленные Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

14.3. Прием проводится каждый вторник с 8.00 до 11.00 часов, уполномоченными лицами.

14.4. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема (Приложение № 1), в которой указываются:

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

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

14.6. 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.

14.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Порядком.

14.8. Правом на первоочередной личный прием в органах в дни и



часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

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

б) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;

в) 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;

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

14.9. При личном приеме граждане, указанные в пунктах а-г части 14.9 настоящего пункта, предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

14.10. Руководители органов могут определять дополнительные категории граждан, имеющих право на первоочередной личный прием.

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

## **15. Право на обжалование**

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.

## **16. Обязанности органа и должностного лица по рассмотрению заявления**

Орган 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.

## **17. Права гражданина при рассмотрении обращения**

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) по письменному заявлению 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;
- 6) 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.

## **18. Обязанности органа или должностного лица по рассмотрению жалобы**

Орган или должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязаны:

- 1) принять и зарегистрировать жалобу;
- 2) рассмотреть жалобу по существу в срок, установленный законодательством, 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 законодательства РФ и РТ 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.

## **19. Решение по жалобе**

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.

## **20. Последствия принятия решения по жалобе**

20.1. В случае, если жалоба признана подлежащей удовлетворению полностью или частично, орган или должностное лицо, вынесшие решение по жалобе, обязаны принять необходимые меры по восстановлению нарушенного права гражданина, а также по просьбе гражданина проинформировать о принятом решении заинтересованных лиц.

20.2. В случае, если недостоверные или порочащие гражданина сведения были опубликованы в средствах массовой информации, орган или должностное лицо, предоставившие эти сведения, обязаны принять меры по опубликованию опровержения в порядке, установленном законодательством.

## **21. Рассмотрение обращений граждан, принятых по телефонам "прямых линий" и "горячих линий" органов**

21.1. Органы в целях обеспечения реализации права граждан на получение информации о своей деятельности, а также для принятия обращений граждан могут организовывать работу "прямых линий" и "горячих линий".

21.2. Обращения, принятые по телефонам "прямых линий" и "горячих линий" органов, подлежат регистрации в сроки, установленные законодательством РФ и РТ и настоящим Порядком.

21.3. Должностное лицо органа, 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.

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

21.5. Работа "прямых линий" и "горячих линий" осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, принимаемыми органами.

## **22. Дополнительные гарантии права граждан на получение письменного ответа на коллективное обращение**

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

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

22.3. 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.

## **23. Рассмотрение обращений граждан по фактам коррупционной направленности**

23.1. В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ "О противодействии коррупции" и Законом Республики Татарстан от 4 мая 2006 года № 34-ЗРТ "О противодействии коррупции в Республике Татарстан" граждане вправе направлять обращения по фактам коррупционной направленности в органы.

23.2. 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.

23.3. 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.

23.4. 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.

23.5. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности устанавливается нормативными правовыми актами органов.