



---

---

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

24.06.2022

г. Менделеевск

№ 17

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

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

Порядок работы с обращениями граждан в Совете и Исполнительном комитете Менделеевского муниципального района Республики Татарстан (Приложение №1);

Порядок проведения анализа поступивших в Совет и Исполнительный комитет Менделеевского муниципального района Республики Татарстан обращений граждан (Приложение №2).

2. Постановления Главы Менделеевского муниципального района Республики Татарстан от 24.12.2014 №109 от 24.12.2021 №89 считать утратившими силу.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Менделеевского муниципального района в информационно-коммуникационной сети «Интернет» и опубликовать на официальном портале правовой информации Республики Татарстан.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Руководителя Аппарата Совета Менделеевского муниципального района Республики Татарстан

Заместитель Главы

Л.К.Галеева

## Порядок работы с обращениями граждан в Совете и Исполнительном комитете Менделеевского муниципального района Республики Татарстан

### Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в Совете и Исполнительном комитете Менделеевского муниципального района Республики Татарстан (далее - Порядок) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных предложений, обращений, заявлений и жалоб граждан (далее - обращения граждан), поступающих в письменной форме, в форме электронных сообщений (посредством электронной почты, Интернет-приемной официального сайта Менделеевского муниципального района или иным способом) или в форме устного личного обращения во время приема граждан, в Совет и Исполнительный комитет Менделеевского муниципального района Республики Татарстан (далее – Органы местного самоуправления района).

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. Все, поступившие обращения в Органы местного самоуправления района проходят регистрацию в Общем отделе Совета Менделеевского муниципального района в установленный законодательством срок и направляются посредством электронного документооборота должностному лицу Органов местного самоуправления района, которому адресовано обращение.

4. При регистрации обращения, должностное лицо Общего отдела Совета Менделеевского муниципального района, проверяет наличие в нем фамилии гражданина, направившего обращение, а так же адреса (почтового или адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ и, установив, что в обращении не указана фамилия его автора или адрес (почтовый или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, подготавливает служебную записку на имя Главы района (либо лица его замещающего) об оставлении обращения без ответа, регистрирует его посредством электронного документооборота со служебной запиской и прекращает по нему производство. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5. Должностное лицо Органов местного самоуправления района, которому адресовано обращение рассматривает обращение и направляет его посредством электронного документооборота должностному лицу, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для подготовки ответа.

6. Исполнитель:

- Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;

- в случае необходимости, запрашивает, в том числе, в электронной форме, дополнительные документы, материалы в других государственных органах и органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов или уведомления;

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

направляет согласованный проект ответа или уведомления на подпись должностному лицу Органов местного самоуправления района, которому адресовано обращение.

7. Ответ на обращение подписывает Должностное лицо Органов местного самоуправления, которому адресовано обращение, либо лицо его замещающее.

8. Главный специалист Общего отдела Совета Менделеевского муниципального района или лицо, его замещающее, 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.

9. В случае, если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию Органов местного самоуправления района, обращение в установленные законодательством сроки направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов. Главный специалист Общего отдела Совета Менделеевского муниципального района, направляет гражданину, направившему обращение, уведомление о передаче его обращения по подведомственности, подписанное должностным лицом Органов местного самоуправления района, которому адресовано обращение, либо лицом, его замещающим, либо руководителем Аппарата Совета Менделеевского муниципального района.

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

### Сроки рассмотрения обращений

11. Обращения граждан рассматриваются в Органах местного самоуправления района в установленные законодательством сроки.

12. При продлении срока рассмотрения обращения, в случаях предусмотренных законодательством, исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица Органов местного самоуправления района, которому адресовано обращение (либо лица, его замещающего) и проект уведомления для автора обращения о продлении срока рассмотрения и направляет их на подпись посредством электронного документооборота.

#### Личный прием граждан

13. Личный прием граждан проводится по вторникам Главой, руководителем Исполнительного комитета Менделеевского муниципального района, уполномоченными должностными лицами. Информация о месте приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, размещается на официальном сайте Менделеевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на стенде в здании Совета Менделеевского муниципального района.

14. В течение недели ведется предварительная запись на личный прием к Главе, руководителю Исполнительного комитета Менделеевского муниципального района. Учет приема граждан ведется при помощи заполнения регистрационной карточки приема граждан. Точная дата и время приема сообщается заявителю дополнительно, в том числе, по телефону.

15. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан, муниципальными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции принимает одно из следующих решений:

- дать устные разъяснения;
- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого обращения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

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

16. Должностными лицами Органов местного самоуправления района может осуществляться выездной прием граждан.

#### Работа с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

17. Обращения граждан по фактам коррупционной направленности включают в себя сведения о фактах коррупции и вымогательства, нарушения требований к служебному поведению, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным положением должностными лицами.

18. 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».

19. Помощником Главы по вопросам противодействия коррупции, систематически анализируются и обобщаются обращения граждан по фактам коррупционной направленности. Все поступающие обращения по фактам коррупционной направленности, в целях своевременного выявления и устранения причин, их порождающих, направляются на рассмотрение комиссии по координации работы по противодействию коррупции в Менделеевском муниципальном районе.

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

1. Настоящий Порядок разработан во исполнение статьи 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года N 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и устанавливает процедуру обобщения и анализа поступивших обращений граждан в Совет и Исполнительный комитет Менделеевского муниципального района Республики Татарстан.
2. Обобщение и анализ обращений осуществляются на основании данных электронного документооборота и информации, предоставляемой в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка.
3. Информация об обращениях, поступивших на личном приеме Главе, заместителю главы, руководителю Исполнительного комитета Менделеевского муниципального района, предоставляется должностным лицом, осуществляющим запись граждан на личный прием Главы заместителя главы, руководителя Исполнительного комитета Менделеевского муниципального района.
4. 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.
5. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан осуществляет обобщение и анализ информации, указанной в пункте 2, а также поступившей в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка, и передает руководителю Аппарата Совета Менделеевского муниципального района.
6. Анализ поступивших обращений осуществляется два раза в год до 15 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия.
7. Анализ поступивших обращений граждан, а также разъяснения по наиболее актуальным вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц, размещается на официальном сайте Менделеевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" не позднее 20 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия.