

ГЛАВА КАТМЫШСКОГО  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
МАМАДЫШСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  
ул.Кирова, д.74, с. Катмыш,  
Мамадышский район,  
Республика Татарстан, 422177



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
МАМАДЫШ МУНИЦИПАЛЬ  
РАЙОНЫ КАТМЫШ АВЫЛ  
ЖИРЛЕГЕ БАШЛЫГЫ

Киров ур., 74 нче йорт, Катмыш авылы,  
Мамадыш районы,  
Татарстан Республикасы, 422177

тел.(факс): (85563) 2-72-03; e-mail: Katmish.Mam@tatar.ru, www:mamaduYsh.tatarstan.ru

**Постановление**

№6

**Карар**

«24» март 2016 ел

Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районның Катмыш авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау регламентын раслау турында

«Россия Федерациясе гражданныры мөрәҗәгатен карау тәртибе туринда» 2006 елның 2 маенданы 59-ФЗ номерлы Федераль закон, «Татарстан Республикасында гражданнар мөрәҗәгатьләре туринда» 2003 елның 12 маенданы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы нәм «Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районның Катмыш авыл жирлеге» муниципаль берәмлеке Уставы нигезендә карар бирәм:

1. Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районның Катмыш авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәҗәгатьләрен карауның күшымтада бирелә торган регламентын расларга.
2. Элеге каарны авыл жирлегенең мәгълүмат стендларында, Мамадыш муниципаль районның рәсми сайтында урнаштыру юлы белән халыкка житкерергә. mamadysh.tatarstan.ru, Татарстан Республикасының рәсми хокукий мәгълүмат порталында (pravo.tatarstan.ru).
3. Элеге каар ул кабул итеп мизгелдән үз көченә керә.
4. Элеге каарның үтәлешен контролльдә тотуны үземдә калдырам.

Мамадыш муниципаль районның  
Катмыш авыл жирлеге башлыгы



.Г. Габидуллин

Күшүмтә  
Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районның  
Катмыш авыл жирлеге башлыгы каарына  
№ 6, 24.03.2016 ел

## **Регламент**

### **гражданнар мөрәжәгатьләрен карау**

### **Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районның Катмыш авыл жирлеге үзидарә органнарында**

#### **I. Гомуми нигезләмәләр**

Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районның Катмыш авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламенты (алга таба - Регламент) Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районның Катмыш авыл жирлеге (алга таба – жирлек) башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты (яисә текст буенча алга таба – жирле үзидарә органнары) тарафыннан гражданнар мөрәжәгатьләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм каралганда гамәлләрнең срокларын һәм эзлеклелеген билгели гражданнар мөрәжәгатьләре, эш алыш бару кагыйдәләре.

1.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау:

Россия Федерациясе Конституциясе;

«Россия Федерациясе гражданнарының мөрәжәгатьләрен карау тәртибе турында»2006 елның 2 маенданы 59-ФЗ номерлы Федераль закон белән;

«Дәүләт органнары һәм жирле үзидарә органнары эшчәнлеге турында мәгълүматтан файдалануны тәэмин итү хакында»2009 елның 9 февралендәге 8-ФЗ номерлы Федераль закон белән;

«Дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр күрсәтүне оештыру турында»27.07.2010 ел, № 210-ФЗ Федераль законы белән;

«Татарстан Республикасында гражданнарының мөрәжәгатьләре турында » 2003 елның 12 маенданы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы законы белән;

Жирлек муниципаль берәмлеге Уставы белән.

1.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау гражданнардан кергән мөрәжәгатьләрне язма рәвештә, электрон документ рәвешендә һәм телдән мөрәжәгатьләр рәвешендә карауны үз эченә ала.

#### **II. Функцияне үтәү тәртибенә таләпләр гражданнар мөрәжәгатьләрен карау буенча**

2.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау функциясен үтәү тәртибе турында мәгълүмат бирелә:

- 1) жирлек башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты бинасында ук;
- 2) Башкарма комитет тарафыннан телефон элемтәсе, электрон мәгълүмат бирү, электрон техника, интернет чөлтәре ҹараларыннан файдаланып;

3) Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районның интернет-сайтында мәгълүмат урнаштыру юлы белән Башлык, Совет һәм Башкарма комитет тарафыннан (<http://mamadysh.tatarstan.ru/>), массакүләм мәгълүмат чараларындагы басмалар, мәгълүмати материаллар басмалары.

2.2. Жирлекнең кабул итү башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты урнашкан урын турында белешмәләр, аларның тулы почта адресы, белешмә телефоннары, гражданнарның язма мөрәҗәгатенә таләпләр, гражданнарны кабул итү көннәре һәм сәгатьләре, шулай ук мөрәҗәгатьләрнең тәртибе, шул исәптән электрон рәвештә дә, урнаштырыла.:

1) Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районның интернет-сайтында (<http://mamadysh.tatarstan.ru/>);

2) жирлекнең жирле үзидарә органнары урнашкан бинадагы мәгълүмат стендында.

2.3. Телефон шалтыратуларына җавап биргәндә, жирле үзидарә органнары хезмәткәрләре гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау тәртибе буенча белешмә мәгълүматны жентекләп һәм әдәпле рәвештә бирәләр. Җавап гражданин шалтыраткан органның исеме, телефон шалтыратуын кабул иткән фамилия, исем, атасының исеме һәм вазыйфасы турындагы мәгълүммәттән башланырга тиеш.

Әгәр шалтыратуны кабул иткән хезмәткәрнең куелган сорауга җавап бирү мөмкинлеге булмаса, ул гражданинга кирәклө мәгълүматны алырга мөмкин булган телефон номерын әйтергә тиеш.

### III. По функциясен башкару өчен нигез гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау.

3.1. Гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау функциясен башкару өчен нигез булып гражданның жирлек башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты адресына жибәрелгән мөрәҗәгате тора.:

гаризалар-гражданның башка затларның конституциячел хокукларын һәм ирекләрен яисә конституциячел хокукларын һәм ирекләрен гамәлгә ашыруда ярдәм итү турында үтенечләре, йә законнарны һәм башка норматив хокукый актларны бозу, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшендәге житешсезлекләр турында хәбәрләр, йә күрсәтелгән органнарның һәм вазыйфаи затларның эшчәнлеген тәнкыйтьләү турында хәбәрләр;

муниципаль хокукый актларны, жирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү, ижтимагый мөнәсәбәтләрне үстерү, дәүләт һәм Жәмгыять эшчәнлегенең социаль-икътисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча гражданның тәкъдимнәре-тәкъдимнәре;

шикаятыләр-гражданның бозылган хокукларын, ирекләрен яисә законлы мәнфәгатьләрен йә башка затларның хокукларын, ирекләрен яисә законлы мәнфәгатьләрен торғызу яисә яклау турындагы үтенечләре.

3.2. Гражданнар үз мөрәҗәгатьләрен карау өчен тапшыралар:

шәхсән жирле үзидарә органына;  
жирлекнең жирле үзидарә органы адресына почта аша жибәреп;  
гражданнары шәхсән кабул итү барышында;  
факсимиль элемтә каналлары аша жирле үзидарә органнары телефоннары аша;

«Интернет»мәгълүмат-телекоммуникация чөлтәрендә Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районаны порталындагы "интернет-кабул итү булмәсенә";

жирле үзидарә органы билгеләгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданың язма мөрәҗәгатендә мәжбүри тәртиптә йә язма мөрәҗәгать жибәрелә торган жирле үзидарә органының исеме, йә тиешле вазыйфаи затның фамилиясе, исеме, атасының исеме, йә тиешле затның вазыйфасы, шулай ук үз фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңғысы – булган очракта), жавап жибәрелергә тиешле почта адресы, мөрәҗәгатьне яңадан адреслау турында хәбәрнамә, асылы бәян ителергә тиеш.тәкъдимнәр, гаризалар яисә шикаятыләр, мөрәҗәгать итученең шәхси имzasы һәм датасы.

Кирәк булган очракта, үз дәлилләрен раслау өчен язма мөрәҗәгатькә документлар һәм материаллар йә аларның күчермәләре күшүп бирелә.

3.4. Электрон документ рәвешендә кергән мөрәҗәгатьтә мөрәҗәгатьнең асылы, гражданың фамилиясе, исеме, атасының исеме (соңғысы – булган очракта), электрон почта адресы, әгәр жавап электрон документ рәвешендә жибәрелергә тиеш булса, һәм почта адресы язма рәвештә жибәрелергә тиеш. Граждан мондый мөрәҗәгатькә кирәклे документларны һәм материалларны электрон рәвештә теркәргә йә күрсәтелгән документларны һәм материалларны яисә аларның күчермәләрен язма рәвештә жибәрелергә хокуклы.

3.5. Шәхсән кабул иткәндә граждан аның шәхесен таныклаучы документны күрсәтә.

3.6. Гражданнарың барлық мөрәҗәгатьләре, шул исәптән язма мөрәҗәгатьләр өчен законнарда билгеләнгән таләпләргә туры килмәгәннәре дә теркәлергә һәм исәпкә алышырга тиеш.

#### IV.Функцияне үтәүдән баш тарту өчен нигезләр исемлеге гражданнар мөрәҗәгатьләрен карау буенча

##### 4.1. Мөрәҗәгать асылы буенча каралмый, әгәр:

1) гражданың язма мөрәҗәгатендә элек жибәрелә торган мөрәҗәгатьләргә бәйле рәвештә аңа күп тапкырлар асылда язма жаваплар бирелгән сорай була, һәм шул ук вакытта мөрәҗәгатьтә яңа дәлилләр яисә хәлләр китерелми, әгәр күрсәтелгән мөрәҗәгать һәм элек жибәрелә торган мөрәҗәгатьләр бер үк органга яисә бер үк вазыйфаи затка жибәрелсә;

2) мөрәҗәгатьтәге мәсьәләләр буенча законлы көченә кергән суд карары бар;

3) мөрәҗәгатьтә вазыйфаи затның, шулай ук аның гайлә

әгъзаларының гомеренә, сәламәтлегенә һәм мәлкәтенә куркыныч янаган цензурасыз йә мыскыллаучы сүzlәр бар;

4) мөрәжәгатьтә мөрәжәгать итүченең фамилиясе яисә жавап бирү өчен почта адресы курсәтелмәгән;

5) язма мөрәжәгатьнең тексты уқылмый;

6) мөрәжәгатьтә куелган сорауның асылы буенча жавап дәүләт серен яисә федераль закон белән саклана торган башка серне тәшкил итүче белешмәләрне ачмайчы бирелә алмый.

Шәхсән кабул итү барышында гражданин, әгәр мөрәжәгатьтә куелган сорауларның асылы буенча элегрәк жавап бирелгән булса, мөрәжәгатьне алга таба караудан баш тарта.

4.2. Язма мөрәжәгатьне караудан баш тарту турында язма рәвештә яисә электрон документ рәвешенәндә мөрәжәгать иткән гражданга хәбәр ителә.

Әгәр язма мөрәжәгатьнең тексты уқылмаса, мөрәжәгатькә жавап бирелми, бу хакта мөрәжәгать теркәлгән көннән алыш җиде көн эчендә мөрәжәгать жибәргән гражданга, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы уқылса, хәбәр ителә.

4.3. Суд карапына шикаять белдерелгән мөрәжәгать теркәлгән көннән алыш җиде көн эчендә әлеге суд карапына шикаять бирү тәртибен аңлатып, мөрәжәгать жибәргән гражданга кире кайтарыла.

4.4. Үз компетенцияләре нигезендә жирле үзидарә органына яисә вазыйфай затка кергән язма мөрәжәгать язма мөрәжәгать теркәлгән көннән алыш 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәжәгатьне карау өчен кирәк булган башка органга запрос жибәрелгән очракта, жирле үзидарә органы житәкчесе, вазыйфай зат йә шуна вәкаләтле зат мөрәжәгатьне карау срокын озайту турында мөрәжәгатьне жибәргән гражданга хәбәр итеп, мөрәжәгатьне карау срокын 30 көннән дә артыкка озайтырга хокуклы.

#### V. билгеләнгән урыннарга һәм урыннарга таләпләр гражданнары шәхсән кабул итү өчен

5.1. Гражданнар мөрәжәгатыләрен карау функциясен гамәлгә ашыру өчен билгеләнгән биналар санитар-эпидемиологик кагыйдәләргә һәм нормативларга туры килергә тиеш.

5.2. Жирлек башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты урнашкан бинага кергәндә, күренеп торган урынга эш режимы турында мәгълүмат язылган вывеска урнаштырыла.

5.3. Шәхсән кабул итүне көтү урыны мөрәжәгать итүчеләр өчен уңайлы шартларга туры килергә тиеш, урындыклар, өстәлләр белән жиһазланырылырга, язма мөрәжәгатыләр язу өчен канцелярия кирәк-яраклары, мәгълүмат стендлары белән тәэммин ителергә тиеш. VI. Права гражданина при рассмотрении обращения

## **6.1. Граждан үз мөрәжәгатен қарау стадиясендә:**

естәмә документлар һәм материаллар тапшырырга йә аларны таләп итү турындағы үтенеч белән, шул исәптән электрон рәвештә дә мөрәжәгать итәргә;

мөрәжәгатьне қарауга кагылышлы документлар һәм материаллар белән, әгәр бу башка затларның хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфәгатыләренә кагылмаса һәм күрсәтелгән документларда һәм материалларда дәүләт сере яисә федераль закон белән саклана торган башка сер булыш торучы белешмәләр булмаса, танышырга;

кирәк булган очракта мөрәжәгатьне қарауда катнашу;

мөрәжәгатьне мөрәжәгатьтә қуелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә керә торган дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка жибәрү турында хәбәрнамә алырга;

мөрәжәгать буенча кабул ителгән карага яисә мөрәжәгатьне Россия Федерациясе законнары нигезендә административ һәм (яисә) суд тәртибендә қарауга бәйле рәвештә гамәленә (гамәл кылмавына) шикаять белән мөрәжәгать итәргә;

мөрәжәгатьне қарауны туктату турында гариза белән мөрәжәгать итәргә;

мөрәжәгатьтә қуелган мәсьәләләрнең асылы буенча язма жавап, мөрәжәгатьтә қуелган мәсьәләләрне хәл итү компетенциясенә керә торган дәүләт органына, жирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка язма мөрәжәгатьне яңадан жибәрү турында хәбәрнамә алырга.

## **6.2. Жирле үзидарә органнары:**

гражданнар мөрәжәгатьләрен объектив, һәрьяклап һәм вакытында қарау, кирәк булганда-мөрәжәгатьләр жибәргән гражданнар катнашында;

дәүләт органнарында, жирле үзидарәнең башка органнарында һәм башка вазыйфаи затлардан, судлардан, сорау алу органнарыннан һәм алдан тикшерү органнарыннан тыш, гражданнар мөрәжәгатьләрен қарау өчен кирәkle документларны һәм материалларны, шул исәптән электрон рәвештә, алу;

Гражданнарынц бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатыләрен торғызуга яисә яклауга юнәлдерелгән чараптар күрү;

әлеге Регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш, қуелган сорауларның асылы буенча гражданнарга язма жаваплар жибәрү;

гражданга мөрәжәгатен қарау өчен дәүләт органына, жирле үзидарәнең башка органына яисә үз компетенцияләре нигезендә башка вазыйфаи затка жибәрү турында хәбәр итү, шул исәптән электрон рәвештә дә.

**6.3. Жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен қарау сыйфатына карата төп таләпләр булыш:**

гражданнарга бирелә торган мәгълүматның дөреслеге;

гражданнарга мәгълүмат бирунең тулылығы;

гражданнарга мәгълүмат алуның уңайлылығы һәм аңлаешлылығы;

карала торган мөрәжәгатькә карата карар чыгаруның оперативлығы;

гражданинга аның мәрәжәгатенә жағаптыңда жибәрү.

6.4. Гражданин может узнать о ходе рассмотрения его обращения: обратившись лично в Органы местного самоуправления Поселения; позвонив по телефонам Органов местного самоуправления;

заполнив электронную форму на портале Мамадышского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае необходимости гражданин получает информацию о регистрационном номере и дате регистрации своего обращения по телефонам соответствующих органов местного самоуправления.

## **VII. Процедура рассмотрения письменного обращения**

### **7.1. Последовательность действий (процедур)**

7.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и первичная обработка обращения;
- 2) регистрация обращения;
- 3) постановка обращения на контроль;
- 4) направление обращения на рассмотрение;
- 5) рассмотрение обращений в подразделениях;
- 6) рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан
- 7) продление срока рассмотрения обращения (при необходимости);
- 8) оформление и направление ответа на обращение.
- 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- 10) дача ответа на обращение.

### **7.2. Прием и первичная обработка обращений**

7.2.1. Основанием исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является обращение гражданина к Главе, Совет и Исполнительный комитет Поселения, либо поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

#### **7.2.2. Специалист, ответственный за прием документов:**

проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкальвает конверт;

снимает копии с поступивших оригиналов документов (паспортов, военных билетов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и других подобных приложений к письму) и направляет указанные оригиналы документов заказным письмом гражданину;

в случае отсутствия текста письма составляет справку с текстом: «Письма в адрес (наименование органа местного самоуправления) нет», датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

составляет акт (приложение № 1 к регламенту) в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты хранятся в органе местного самоуправления: один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

7.2.3. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему непосредственному руководителю и принять необходимые меры безопасности.

7.2.4. Обращения с пометкой «лично» передаются в день поступления обращения адресату без вскрытия письма (пакета).

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен не позднее рабочего дня, следующего за днем получения обращения, передать его для регистрации в установленном порядке.

7.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за прием обращений граждан.

7.2.6. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа, специалист, ответственный за прием обращений граждан, должен попросить гражданина указать необходимую информацию.

7.2.7. Прием и рассмотрение обращений, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

7.2.8. Обращения, поступившие по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети «Интернет», принимаются специалистом, ответственным за прием обращений граждан, поступивших по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети «Интернет», распечатываются на бумажном носителе и передаются на регистрацию.

Обращения, направленные гражданами с использованием технологии «Интернет-приемная» на портале Мамадышского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», принимаются сотрудниками соответствующего Органа местного самоуправления.

Дальнейшая работа с обращениями, поступившими по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети «Интернет», осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

7.2.9. Прием обращений по телефону, а также выдача справочной информации осуществляются сотрудниками Органов местного самоуправления.

Специалист, принимающий обращение по телефону, выясняет:  
фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;  
почтовый адрес;  
телефон (при наличии);  
социальное положение;  
льготный статус (при наличии);  
суть предложения, заявления или жалобы.

7.2.10. В случае если изложенные в обращении по телефону факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

### 7.3. Регистрация поступивших обращений

7.3.1. Основанием для начала исполнения функции рассмотрения обращений граждан является поступление обращения на регистрацию специалисту, ответственному за регистрацию обращений.

7.3.2. Поступившие обращения регистрируются в Единой межведомственной системе документооборота (далее - ЕМСД)

7.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:  
на лицевой стороне первого листа письма в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма;

роверяет обращение на повторность. В случае, если обращение повторное, делает соответствующую связку в ЕМСД с первичным обращением;

в регистрационной карте ЕМСД указывает фамилию, имя, отчество (в случае, если имя и отчество неизвестны, указывает инициалы) гражданина в именительном падеже и его почтовый и (или) электронный (в случае наличия) адрес;

если письмо подписано двумя и более авторами, регистрирует того из них, в адрес которого должен быть направлен ответ. При этом в

регистрационной карте ЕМСД в соответствующем поле отмечается признак коллективного обращения;

указывает социальное положение и льготную категорию (при наличии) гражданина;

отмечает способ доставки обращения (почта, нарочно, лично и т.п.);

в случае необходимости указывает, откуда поступил сопроводительный документ с обращением, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного документа;

кратко формулирует суть предложения, заявления или жалобы;

проставляет шифр темы обращения согласно действующему тематическому классификатору обращений;

готовит проект резолюции (сопроводительного документа) должностного лица на обращение.

7.3.3. Дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются со следующим порядковым номером с использованием соответствующих связок документов в регистрационной карте ЕМСД.

7.3.4. Анонимное обращение, поступившее по телефону, не регистрируется и не рассматривается.

В случае если в указанном анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

7.3.5. Результатом выполнения процедуры является регистрация обращения в ЕМСД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

#### 7.4. Постановка обращений на контроль.

7.4.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе государственных органов и органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (неоднократных) обращений заявителей.

7.4.2. На особый контроль ставится исполнение поручений по рассмотрению обращений Президента Российской Федерации, Президента Республики Татарстан о рассмотрении обращений граждан со сроком рассмотрения до 15 дней.

7.4.3. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение ставится отметка "Контроль".

7.4.5. В случае если в ответе, полученном от органа местного

самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4.6. Обращение возвращается в орган местного самоуправления и другую организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

7.4.7. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Глава Поселения.

7.4.8. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

## 7.5. Направление обращения на рассмотрение

7.5.1. В течение семи дней с даты регистрации обращение пересыпается по принадлежности в орган, компетентный решать поставленные в обращении вопросы, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

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

7.5.3. Сопроводительные письма к обращениям, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации с контролем, а также сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются руководителем органов местного самоуправления.

7.5.4. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, руководитель органа местного самоуправления направляет обращение в правоохранительные органы.

7.5.5. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг".

## 7.6. Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан

7.6.1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности (живая очередь) по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Прием граждан осуществляется руководителем соответствующего органа местного самоуправления, а во время его отсутствия – лицом, заменяющим его, в том же порядке.

На граждан, пришедших на личный прием оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе. По завершению приема сотрудник органа регистрирует карточку личного приема граждан в ЕМСД, вносит в базу данных сведения об обратившемся - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, льготный состав, вид обращения, краткое содержание обращения, результат рассмотрения.

7.7.2. Во время личного приема руководитель вправе пригласить для присутствия на приеме должностное лицо органа местного самоуправления и государственного органа

7.7.3. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

7.7.4. По окончании личного приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняется: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

7.7.5. Руководитель, осуществляющий личный прием, по результатам рассмотрения обращений граждан может принять решение о постановке на контроль исполнения поручений.

7.7.6. Контроль за сроками исполнения поручений по обращению граждан осуществляют ответственное за это должностное лицо, которое направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

7.7.7. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

7.7.8. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

## 7.8. Оформление ответа на обращение граждан

7.8.1. Ответы на обращения граждан подписывает руководителем органа местного самоуправления Поселения.

7.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

7.8.3. В ответе в федеральные и республиканские органы власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

7.8.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр копии данного правового акта исполнителем направляется заявителю.

7.8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы о возврате иных документов (их копий), они остаются в деле.

7.8.6. Ответы печатаются на бланках установленного образца. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

7.8.7. Подлинники обращений граждан в федеральные и республиканские органы власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

7.8.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.8.9. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, его передают ответственному лицу, который проверяет правильность оформления ответа, и его краткое содержание заносится в ЕМСД. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

7.8.10. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляют начальник отдела по работе со средствами массовой информации, общественностью, письмами и контролю исполнения Мамадышского районного Совета.

7.8.11. После регистрации ответа в ЕМСД ответственное лицо осуществляет его отправку. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7.8.12. В случае если при рассмотрении обращения возникли

обстоятельства, существенные для рассмотрения дела, исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения.

7.8.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется органом местного самоуправления Поселения, согласно принадлежности дела, в установленном порядке.

## 7.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

7.9.1. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ответственный сотрудник органа местного самоуправления.

7.9.2. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются служащими органов местного самоуправления. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

7.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) об отказе в рассмотрении обращения;
- 3) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 4) о результатах рассмотрения обращения.

7.9.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 8.00 до 15.00.

7.9.5. При получении запроса по телефону служащий органа местного самоуправления:

- 1) называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- 2) представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- 3) предлагает абоненту представиться;
- 4) выслушивает и уточняет при необходимости реквизиты и суть обращения;
- 5) вежливо, корректно и лаконично дает ответ о ходе рассмотрения обращения;
- 6) при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- 7) к назенному сроку служащий подготавливает ответ.

7.9.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование в устной форме гражданина о ходе рассмотрения обращения.

## VIII. Контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

8.1. Текущий контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок на каждом этапе (процедуре) функции по рассмотрению обращений граждан и принятие мер по выявлению и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовка и направление ответов на обращения заявителей.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

8.2. Текущий контроль за соблюдением исполнения функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется Главой Поселения.

8.3. Меры воздействия в отношении должностных лиц, нарушивших настоящий регламент, принимаются Главой Поселения, а в отношении Главы – Советом сельского поселения.

8.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) и решения органов местного самоуправления, иных органов и организаций, и их должностных лиц и работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **IX.Порядок проведения анализа поступивших обращений граждан**

9.1. Орган местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, контроль за результатами рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

9.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо органа местного самоуправления осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в орган местного самоуправления.

9.3. Глава сельского поселения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Уполномоченное главой сельского поселения должностное лицо за организацию работы с обращениями граждан органа местного самоуправления организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

9.4. Уполномоченное главой сельского поселения должностное лицо за организацию работы с обращениями граждан органа местного самоуправления обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года, по итогам полугодия и года, соответственно до 1 февраля и 1 августа, готовит анализ по обращениям граждан в органы местного самоуправления и представляет Главе Поселения и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

9.5. Анализ должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, сроках их рассмотрения, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений нормативных правовых актах и иных актах.

9.6. Анализ рассмотрения обращений граждан за полугодие и истекший год размещается органами местного самоуправления Поселения не позднее 1 сентября и 1 марта на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационном стенде органа местного самоуправления по форме согласно [приложениям №2, № 3.](#)

9.7. Анализ рассмотрения обращений граждан за истекший год не позднее 20 февраля направляется органом местного самоуправления в органы местного самоуправления Мамадышского муниципального района для сведения и обобщения данных.

Приложение № 1  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в  
Катмышском сельском  
поселении Мамадышского  
муниципального района  
Республики Татарстан

**А К Т №\_\_\_\_\_**  
**о недостаче документов по описи**  
**корреспондента в заказных письмах**

**с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

от «      »                 20    г.

## Комиссия

B

составе

(фамилии, инициалы и  
должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

«\_\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. в Мамадышский районный Совет поступила корреспонденция, в которой (обнаружены денежные знаки, ценные бумаги, подарки, обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Члены комиссии:

(подпись, дата)

ФИО

(подпись, дата)

ФИО

(подпись, дата)

ФИО

## Приложение № 2

к Регламенту рассмотрения обращений граждан в Катышском сельском поселении Мамадышского муниципального района Республики Татарстан

## Тематика

обращений граждан, поступивших в Исполнительный комитет  
Катышевского сельского поселения Мамадышского муниципального  
района

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество поступивших обращений	Рассмотрено	Переа- дресо- вано	Нарушен- ы сроки исполне- ния
1.	Социальное обеспечение, вопросы труда и занятости населения				
2.	Жилищные вопросы				
3.	Благоустройство, жилищно- коммунальное хозяйство				
4.	Промышленность, транспорт и связь				
5.	Здравоохранение				
6.	Образование				
7.	Земельные вопросы				
8.	Архитектура, строительство и капремонт				
9.	Торговля, бытовое обслуживание, общепит				
10.	Экология				
11.	Молодежная политика				
12.	Вопросы собственности				
13.	Гражданская оборона и чрезвычайные ситуации, пожарная безопасность				
14.	Культура, религия				
15.	Экономика и социально- экономическое развитие				

16.	Финансовые вопросы				
17.	Другие				
	ВСЕГО:				

Приложение № 3  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в Катышевском  
сельском поселении Мамадышского  
муниципального района Республики  
Татарстан

Тематика

обращений граждан, поступивших в Совет Катышевского сельского поселения  
Мамадышского муниципального района

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Коли- чество посту- пивш- их обра- щени- й	Расс- мот- рено	Пр-	переа- дресо- вано	Колле- к- тивны- е обра- щения	На рассмотр- ении
1.	Местный бюджет, налоги, сборы						
2.	Публичные слушания						
3.	Принятие и исполнение планов, программ развития округа						
4.	Управление и распоряжение имуществом, находящимся в муниципальной собственности						
5.	Тарифы на услуги муниципальных предприятий						
6.	Регламент Совета, статус и этика депутата. Муниципальные выборы. Местный референдум. Опрос граждан						
7.	Конференция граждан (собрание делегатов)						
8.	Собрание граждан						
9.	Правотворческая инициатива граждан						
10.	Разное						

