

ГЛАВА НИЖНЕСУНЬСКОГО  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
МАМАДЫШСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ул.К.Маркса, д.18а, с. Нижняя Сунь,  
Мамадышский район,  
Республика Татарстан, 422158



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
МАМАДЫШ МУНИЦИПАЛЬ  
РАЙОНЫ ТҮБӘН СОН АВЫЛ  
ЖИРЛЕГЕ БАШЛЫГЫ

К.Маркс ур., 18а нче йорт, Түбән Сон авылы,  
Мамадыш районы,  
Татарстан Республикасы, 422158

тел.(факс): (85563) 3-01-41; e-mail: NSun.Mam@tatar.ru, www:mamadysh.tatarstan.ru

**Постановление**

№6

**Карар**

«24» март 2016 ел

Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының Түбән  
Сон авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында Гражданнар  
мөрәжәгатьләрен карау регламентын раслау турында

«Россия Федерациясе гражданнары мөрәжәгатен карау тәртибе  
турында» 2006 елның 2 маендагы 59-ФЗ номерлы Федераль закон,  
«Татарстан Республикасында гражданнар мөрәжәгатьләре турында» 2003  
елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы Законы һәм  
«Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының Түбән Сон  
авыл жирлеге» муниципаль берәмлеге Уставы нигезендә карар бирәм:

1. Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының Түбән Сон  
авыл жирлеге жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен  
карауның кушымтада бирелә торган регламентын расларга.
2. Әлеге карарны авыл жирлегенең мәгълүмат стендларында, Мамадыш  
муниципаль районының рәсми сайтында урнаштыру юлы белән халыкка  
житкерергә. [mamadysh.tatarstan.ru](http://mamadysh.tatarstan.ru), Татарстан Республикасының рәсми  
хокукий мәгълүмат порталында ([pravo.tatarstan.ru](http://pravo.tatarstan.ru)).
3. Әлеге карар ул кабул ителгән мизгелдән үз көченә керә.
4. Әлеге карарның үтәлешен контрольдә тотуны үземдә калдырам.

Мамадыш муниципаль районының  
Түбән Сон авыл  
жирлеге башлыгы



Р.Ш.Гафиятуллин

Кушымта  
Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының  
Түбән Сон авыл җирлегә башлыгы карарына  
№ 6, 24.03.2016 ел

**Регламент  
гражданнар мөрәжәгатьләрен карау  
Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының  
Түбән Сон авыл җирлегә җирле үзидарә органнарында**

**I. Гомуми нигезләмәләр**

Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының Түбән Сон авыл җирлегә җирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау регламенты (алга таба - Регламент) Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының Түбән Сон авыл җирлегә (алга таба – җирлек) башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты (яисә текст буенча алга таба – җирле үзидарә органнары) тарафыннан гражданнар мөрәжәгатьләрен карауны оештыру тәртибен билгели һәм каралганда гамәлләрнең срокларын һәм эзлеклелеген билгели гражданнар мөрәжәгатьләре, эш алып бару кагыйдәләре.

1.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау:

Россия Федерациясе Конституциясе;

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

«Дәүләт органнары һәм җирле үзидарә органнары эшчәнлеге турында мәгълүматтан файдалануны тәмин 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 гражданның мөрәжәгатьләре турында » 2003 елның 12 маендагы 16-ТРЗ номерлы Татарстан Республикасы законы белән;

Җирлек муниципаль берәмлеге Уставы белән.

1.1. Гражданнар мөрәжәгатьләрен карау гражданның керткән мөрәжәгатьләрен 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) җирлек башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты бинасында ук;
- 2) Башкарма комитет тарафыннан телефон элемтәсе, электрон мәгълүмат бирү, электрон техника, интернет челтәре чараларыннан

файдаланып;

3) Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының интернет-сайтында мәгълүмат урнаштыру юлы белән Башлык, Совет һәм Башкарма комитет тарафыннан ([http:// mamadysh.tatarstan.ru/](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, гражданның язма мөрәжәгатенә таләпләр, гражданның кабул итү көннәре һәм сәгатьләре, шулай ук мөрәжәгатьләрнең тәртибе, шул исәптән электрон рәвештә дә, урнаштырыла.:

1) Татарстан Республикасы Мамадыш муниципаль районының интернет-сайтында ([http:// mamadysh.tatarstan.ru /](http://mamadysh.tatarstan.ru/));

2) жирлекнең жирле үзидарә органнары урнашкан бинадагы мәгълүмат стендында.

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

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

### III. По функциясен башкару өчен нигез гражданның мөрәжәгатьләрен карау.

3.1. Гражданның мөрәжәгатьләрен карау функциясен башкару өчен нигез булып гражданның жирлек башлыгы, Советы һәм Башкарма комитеты адресына жиһәлгән мөрәжәгәте 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 хокукий актларны бозу, жирле үзидарә органнары һәм вазыйфаи затлар эшендәге җитешсезлекләр турында хәбәрләр, йә күрсәтелгән органнарның һәм вазыйфаи затларның эшчәнлеген тәнкийтләү турында хәбәрләр;

муниципаль хокукий актларны, жирле үзидарә органнары эшчәнлеген камилләштерү, иҗтимагый мөнәсәбәтләрне үстерү, дәүләт һәм Җәмгыять эшчәнлегенең социаль-иқтисадый һәм башка өлкәләрен яхшырту буенча гражданның тәкъдимнәре-тәкъдимнәре;

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

3.2. Гражданнар үз мөрәжәгатьләрен карау өчен тапшыралар:  
шәхсән жирле үзидарә органына;  
жирлекнең жирле үзидарә органы адресына почта аша жибәреп;  
гражданнарны шәхсән кабул итү барышында;  
факсимиль элемент каналлары аша жирле үзидарә органнары  
телефоннары аша;

«Интернет»мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә Татарстан  
Республикасы Мамадыш муниципаль районы порталындагы "интернет-  
кабул итү бүлмәсенә";

жирле үзидарә органы билгеләгән электрон почта адресына.

3.3. Гражданның язма мөрәжәгатендә мәжбүри тәртиптә йә язма  
мөрәжәгать 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 (соңгысы –  
булган очракта), җавап жибәрелергә тиешле почта адресы, мөрәжәгатьне  
янадан адреслау турында хәбәрнамә, асылы бәян ителергә  
тиеш.тәкъдимнәр, гаризалар яисә шикаятьләр, мөрәжәгать итүченең шәхси  
имзасы һәм датасы.

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

3.4. Электрон документ рәвешендә кергән мөрәжәгатьтә  
мөрәжәгатьнең асылы, гражданның фамилиясе, исеме, атасының исеме  
(соңгысы – булган очракта), электрон почта адресы, әгәр җавап электрон  
документ рәвешендә жибәрелергә тиеш булса, һәм почта адресы язма  
рәвештә жибәрелергә тиеш. Граждани мондый мөрәжәгатькә кирәкле  
документларны һәм материалларны электрон рәвештә теркәргә йә  
күрсәтелгән документларны һәм материалларны яисә аларның  
күчермәләрен язма рәвештә жибәрергә хокуклы.

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

3.6. Гражданнарның барлык мөрәжәгатьләре, шул исәптән язма  
мөрәжәгатьләр өчен законнарда билгеләнгән таләпләргә туры  
килмәгәннәре дә теркәлергә һәм исәпкә алынырга тиеш.

#### IV.Функцияне үтәүдән баш тарту өчен нигезләр исемлеген гражданнар мөрәжәгатьләрен карау буенча

4.1. Мөрәжәгать асылы буенча каралмый, әгәр:

1) гражданның язма мөрәжәгатендә элек жибәрелә торган  
мөрәжәгатьләргә бәйле рәвештә аңа күп тапкырлар асылда язма җаваплар  
бирелгән сорау була, һәм шул ук вакытта мөрәжәгатьтә яңа дәлилләр яисә  
хәлләр китерелми, әгәр күрсәтелгән мөрәжәгать һәм элек жибәрелә торган  
мөрәжәгатьләр бер үк органга яисә бер үк вазыйфаи затка жибәрелсә;

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

3) мөрәжәгатътә вазыйфаи затның, шулай ук аның гаилә әгъзаларының гомеренә, сәламәтлегенә һәм мөлкәтенә куркыныч янаган цензурасыз йә мыскыллаучы сүзләр бар;

4) мөрәжәгатътә мөрәжәгатъ итүченең фамилиясе яисә җавап бирү өчен почта адресы күрсәтелмәгән;

5) язма мөрәжәгатънең тексты укылмый;

6) мөрәжәгатътә куелган сорауның асылы буенча җавап дәүләт серен яисә федераль закон белән саклана торган башка серне тәшкил итүче бөлешмәләргә ачмыйча бирелә алмый.

Шәхсән кабул итү барышында гражданин, әгәр мөрәжәгатътә куелган сорауларның асылы буенча элегрәк җавап бирелгән булса, мөрәжәгатъне алга таба караудан баш тарта.

4.2. Язма мөрәжәгатъне караудан баш тарту турында язма рәвештә яисә электрон документ рәвешендә мөрәжәгатъ иткән гражданига хәбәр ителә.

Әгәр язма мөрәжәгатънең тексты укылмаса, мөрәжәгатъкә җавап бирелми, бу хакта мөрәжәгатъ теркәлгән көннән алып җиде көн эчендә мөрәжәгатъ җибәргән гражданига, әгәр аның фамилиясе һәм почта адресы укылса, хәбәр ителә.

4.3. Суд карарына шикаятъ белдерелгән мөрәжәгатъ теркәлгән көннән алып җиде көн эчендә әлегә суд карарына шикаятъ бирү тәртибен аңлатып, мөрәжәгатъ җибәргән гражданига кире кайтарыла.

4.4. Үз компетенцияләргә нигезендә җирле үзидарә органына яисә вазыйфаи затка кергән язма мөрәжәгатъ язма мөрәжәгатъ теркәлгән көннән алып 30 көн эчендә карала.

Аерым очракларда, шулай ук мөрәжәгатъне карау өчен кирәк булган башка органга запрос җибәрелгән очракта, җирле үзидарә органы җитәкчесе, вазыйфаи зат йә шуңа вәкаләтле зат мөрәжәгатъне карау срогын озайту турында мөрәжәгатъне җибәргән гражданига хәбәр итеп, мөрәжәгатъне карау срогын 30 көннән дә артыкка озайтырга хокуклы.

V. билгеләнгән урыннарда һәм урыннарда таләпләр  
гражданиннарны шәхсән кабул итү өчен

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

5.2. Җирлек 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 мөрәжәгатъ итүчеләр өчен уңайлы шартларга туры килергә тиеш, урындыклар, өстәлләр белән җиһазландырылырга, язма мөрәжәгатъләр язучы өчен канцелярия кирәк-яраклары, мәгълүмат стендлары белән тәэмин ителергә тиеш.

VI. Права гражданина при рассмотрении обращения

### 6.1. Граждан үз мөрәжәгатен карау стадиясендә:

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

мөрәжәгатьне карауга кагылышлы документлар һәм материаллар белән, әгәр бу башка затларның хокукларына, ирекләренә һәм законлы мәнфәгатьләренә кагылмаса һәм күрсәтелгән документларда һәм материалларда дәүләт сәре яисә федераль закон белән саклана торган башка сәр булып торучы белешмәләр булмаса, танышырга;

кирәк булган очракта мөрәжәгатьне карауда катнашу;

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

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

мөрәжәгатьне карауны туктату турында гариза белән мөрәжәгать итәргә;

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

### 6.2. Жирле үзидарә органнары:

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

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

Гражданнарның бозылган хокукларын, ирекләрен һәм законлы мәнфәгатьләрен торгызуга яисә яклауга юнәлдерелгән чаралар күрү;

әлегә Регламентта күрсәтелгән очраклардан тыш, куелган сорауларның асылы буенча гражданнарга язма жаваплар жибәрү;

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

### 6.3. Жирле үзидарә органнарында гражданнар мөрәжәгатьләрен карау сыйфатына карата төп таләпләр булып:

гражданнарга бирелә торган мәгълүматның дәрәсләге;

гражданнарга мәгълүмат бирүнең тулылыгы;

гражданнарга мәгълүмат алуның уңайлылыгы һәм аңлаешлылыгы;

карала торган мөрәжәгатькә карата карар чыгаруның оперативлыгы; гражданинга аның мөрәжәгатенә җавапны вакытында җибәрү.

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 подкалывает 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 отправок (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;

проверяет обращение на повторность. В случае, если обращение повторное, делает соответствующую связьку 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 связей 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, совершаемом 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 пересылается 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, совершаемом 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 осуществляет 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 осуществляет 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 назначенному 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 устранению 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 устранению 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.

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

**А К Т № \_\_\_\_\_**  
**о недостатке документов по описи**  
**корреспондента в заказных письмах**  
**с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия	в	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  
Түбән Сонском сельском  
поселении Мамадышского  
муниципального района  
Республики Татарстан

Тематика  
обращений граждан, поступивших в Исполнительный комитет Түбән  
Сонского сельского поселения Мамадышского муниципального  
района

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество поступивших обращений	Рассмотрено	Переа дресо вано	Нарушен ы сроки исполнен ия
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 Түбән  
Сонском сельском поселении  
Мамадышского  
муниципального района  
Республики Татарстан

Тематика  
обращений граждан, поступивших в Совет Түбән Сонского сельского  
поселения Мамадышского муниципального района

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Коли честв о 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						