

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

«18» марта 2016г.

с.Мурали

№7

**Порядок работы с обращениями граждан
в Исполнительном комитете Муралинского
сельского поселения Кайбицкого
муниципального района Республики Татарстан**

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» и в целях приведения в соответствие с действующим законодательством, а также в связи с протестом прокурора Кайбицкого района Республики Татарстан Исполнительный комитет Муралинского сельского поселения Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в Исполнительном комитете Муралинского сельского поселения Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан (далее-Порядок).

Руководитель исполнительного комитета

Муралинского сельского поселения :



Р.Р.Зиннатуллин

Приложение

к постановлению Исполнительного комитета

Муралинского сельского поселения
Кайбицкого муниципального района
Республики Татарстан

от 18.03 2016 № 7

ПОРЯДОК

РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ИСПОЛНИТЕЛЬНОМ КОМИТЕТЕ МУРАЛИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАЙБИЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Статья 1. Отношения, регулируемые настоящим Порядком

1. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с реализацией права граждан на обращения в Исполнительный комитет Муралинского сельского поселения Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан и к должностным лицам Исполнительного комитета Муралинского сельского поселения Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан и Совету Муралинского сельского поселения Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан в связи с признанием, соблюдением, защитой прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Действие настоящего Порядка не распространяется на следующие обращения граждан:

2.1. Обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством.

2.2. Обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях.

2.3. Обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, законодательством Республики Татарстан - к компетенции Конституционного Суда Республики Татарстан.

2.4. Обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Республики Татарстан, арбитражные и суды общей юрисдикции.

2.5. Обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями.

2.6. Запросы в государственные архивы.

2.7. Иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

3. Установленный настоящим Порядком рассмотрение обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

4. Делопроизводство по устным и письменным обращениям граждан в Исполнительном комитете Муралинского сельского поселения Кайбицкого муниципального района Республики Татарстан (далее - Исполком) ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на руководителя исполкома поселения и секретаря исполкома.

Статья 2. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Исполком или должностному лицу Исполкома письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Исполком или к должностному лицу Исполкома.

2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию муниципальных правовых актов, деятельности Исполкома, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности на территории района.

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 Исполкома и должностных лиц Исполкома, либо критика деятельности Исполкома и должностных лиц.

4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Статья 3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) предоставлять дополнительные документы или материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения. Отказ в предоставлении документов или материалов не допускается, 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, предусмотренных пунктом 1 статьи 6 настоящего Порядка, либо уведомление о переадресации письменного обращения;

4) обжаловать принятое по обращению решение в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Статья 4. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Исполкома, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Обращение, поступившее в Исполком или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

Статья 5. Порядок работы с обращениями граждан

1. Направление и регистрация письменного обращения граждан:

1) Обращения граждан в Исполком подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией.

2) Исполком организует прием обращений граждан через **приемную**.

3) Все обращения, поступающие в Исполком, регистрируются в день поступления. Учет поступивших обращений ведет делопроизводитель в журнале письменного обращения граждан (**приложение 1**) и в электронной базе данных информационной системы «Обращения граждан». При поступлении проводится

проверка на повторность обращения. Обращению, поступившему от одного и того же гражданина в течение года, присваивается один и тот же номер с указанием даты поступления письма.

На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата. К письменному заявлению прикладывается конверт, если в тексте письма отсутствует данные о заявителе.

4) Поступившие письменные обращения граждан направляются для рассмотрения руководителю Исполкома.

5) Должностные лица Исполкома обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечить необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

6) Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Исполкома или должностного лица, 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 пункте 4 статьи 6 настоящего Порядка.

6.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 6 настоящего Порядка.

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

8) Исполком или должностное лицо Исполкома при направлении письменного обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости

запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

9) Исполком или должностное лицо Исполкома по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

10) Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

11) Споры о подведомственности обращений граждан разрешаются вышестоящим органом или должностным лицом либо в судебном порядке.

2. Рассмотрение обращений граждан

1) Обращение, поступившее в Исполком или должностному лицу в соответствии с их компетенцией подлежит обязательному рассмотрению.

2) Исполком или должностное лицо Исполкома:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 6 настоящего Порядка;

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

3) В случае необходимости Исполком или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место и составлением акта обследования.

4) Ответ на обращение подписывается руководителем Исполкома.

3. Порядок оформления письменного обращения, первоначального рассмотрения и оформления ответов на обращения граждан по итогам рассмотрения обращения

1) После регистрации в журнале обращение передается на первичное рассмотрение руководителю Исполкома, для оформления поручений (резолюции) и определения ответственного исполнителя по обращению. Первичное рассмотрение производится оперативно, но не более чем в 3-дневный срок.

2) Резолюция руководителя должна содержать конкретное задание исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения, формы и даты контроля, подпись, дата оформления резолюции.

3) В случаях, когда поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Основным исполнителем и соисполнителем вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным.

4) После определения ответственного исполнителя и поручения (задания) по обращению делопроизводитель Исполкома делает запись в соответствующем журнале регистрации обращений граждан и регистрирует его в электронной базе данных.

5) Делопроизводитель Исполкома оформляет учетную карточку обращения граждан в электронной базе обращений граждан и передает ответственному исполнителю вместе с обращением для исполнения.

6) Ответственный исполнитель - лицо, указанное в резолюции первым, обязан обеспечить своевременное и полное рассмотрение обращения. Исполнение обращения, по которому даны поручения нескольким исполнителям, координируется Организационно-правовым отделом, делопроизводителем.

7) Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, относящиеся к компетенции соответствующего органа местного самоуправления или должностного лица.

8) По итогам рассмотрения обращений граждан Исполкомом или должностным лицом принимается одно из следующих решений:

- а) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- б) об отказе в удовлетворении обращения;
- в) о прекращении рассмотрения обращения в случае, предусмотренном пунктом 5 статьи 3 настоящего Порядка;

г) о прекращении переписки в случае, предусмотренном пунктом 5 статьи 6 настоящего Порядка.

9) Решения по заявлениям, предложениям и ходатайствам должны быть мотивированными, как правило - со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и Республики Татарстан, а по жалобам содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием), решениями органов или должностных лиц прав и законных интересов граждан.

10) Копия решения, принятого Исполкомом или должностным лицом по итогам рассмотрения обращения гражданина, направляется гражданину, обратившемуся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого обращения.

11) Ответ за подписью Руководителя Исполкома, все материалы по делу возвращаются делопроизводителю вместе с обращением которые подшиваются в дело «Обращения граждан» и располагаются по порядку регистрационных номеров.

12) Отправка исходящей корреспонденции по обращениям граждан осуществляется делопроизводителем организационно-правового отдела Исполкома

Статья 6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Исполком или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Исполкома вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Статья 7. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение граждан, поступившее в Исполком или должностному лицу Исполкома (в соответствии с их компетенцией) рассматриваются в срок не более тридцати дней со дня их регистрации.

2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного подпунктами 7 и 8 пункта 1 статьи 5 настоящего Порядка, руководитель Исполкома вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3. В случае продления сроков рассмотрения обращений граждане извещаются об этом в 3-х дневный срок.

4. Рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

Сообщения о возможных авариях, катастрофах и иных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера рассматриваются незамедлительно.

Статья 8. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан проводится –руководителем Исполкома, заместителями руководителя.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения заносится в журнал учета приема (устных обращений) граждан (приложение 2) и в карточку личного приема гражданина (приложение №4)

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 в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению, установленном настоящим Порядком.

5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Исполкома или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Статья 9. Порядок организации контроля исполнения поручений по обращениям граждан

1. Организационное обеспечение оперативного контроля за сроками исполнения поручений по письменным обращениям граждан осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

2. Если в течение месяца не может быть решен вопрос, поставленный в обращении, то специалистом дается промежуточный ответ с указанием причины задержки и сроков окончательного ответа. Кроме того, об этом уведомляется автор обращения.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В этом случае обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

3. Ответы на контрольные обращения граждан, поступившие из **вышестоящих органов власти и организаций**, передаются в организационно-правовой отдел. На основании материалов, сформированных в процессе рассмотрения обращения, исполнителем готовится ответ, который передается для подписи руководителю, первоначально рассмотревшему обращение. Завизированный ответ передается в организационно-правовой отдел для отправки в течение суток.

4. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимают руководители, первично рассмотревшие обращение.

5. Результат рассмотрения обращения регистрируется в контрольно-учетной карточке (приложение 4) и в книге (журнале) регистрации письменных обращений, как правило, в следующей форме: «Решено положительно»; «Решено положительно с выездом на место»; «Разъяснено»; «Разъяснено с выездом на место»; «Отказано»; «Отказано с выездом на место»; «Приняты меры для положительного решения». При регистрации результата рассмотрения указываются реквизиты исходящего документа (ответа заявителю).

6. Обращения граждан после их окончательного разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются делопроизводителю, которая формирует архивные папки по порядку регистрационных номеров дел. Дела подлежат хранению в архиве организационно-правового отдела Исполкома в течение 5 лет (включительно).

Статья 10. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан .

1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность должностных лиц местного самоуправления в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан.

За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица Исполкома несут административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан.

2. Действия (или бездействие) должностных лиц Исполкома по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение №1

Журнал учета письменного обращения граждан

| № | Фамилия, имя, отчество обратившегося, его адрес | Краткое содержание обращения | резолюция |
|---|--|---------------------------------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

| исполнитель | исполнение | Подпись исполнителя | примечание |
|-------------|------------|------------------------|------------|
| 5 | 6 | 7 | 8 |

Приложение №2

Журнал учета приема(устных обращений) граждан

| № п/п | Дата обращения | Ф.И.О. обращающегося, его адрес | Краткое содержание | Краткое содержание ответа на обращение |
|-------|----------------|---------------------------------------|-----------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Кому поручено рассмотрение обращения | Срок исполнения | Принятое по обращению решения | Фамилия, имя, отчество должностного лица, осуществляющего прием граждан | примечание |
|--|--------------------|-------------------------------------|--|------------|
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Приложение №3 Карточка личного приема

| |
|--|
| Фамилия |
| Имя, отчество |
| адрес |
| Дата приема |
| Краткое содержание обращения |
| |
| |
| |
| Кто проводил прием |
| ((должность, фамилия, имя, отчество) |
| Принято письменное обращение, Направлено в |
| Регистрационный № |

| |
|--|
| Отметка о результатах приема(краткое содержание ответа, даны необходимые разъяснения, другое) |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| Примечание |
| |
| |
| |

Образец

Приложение №4

| Регистрационно – контрольная карточка | |
|---|--|
| Ф.И.О. Мутыгуллин Тагир Гильмуллович Адрес: Б.Кайбицыул. Центральная 49 | Регистрационный № 69-М Дата регистрации : 31.07.2013г.. |
| Поступило: письменное обращение Содержание: О предоставлении копии разрешительной документации | |
| Документ на <u>1</u> листах | Приложение на _____ листах |
| Резолюция и дата: Макаров А.Н. 31.07.2013г.. | Исполнитель: Гайнуллин И.М. |
| Срок : 15.08.2013г.. | |
| ХОД ИСПОЛНЕНИЯ | |
| Дата контрольной проверки | Что сделано по обращению |
| | |
| | |
| Ответ гражданину(ке): | |
| Дело № _____ Том № _____ | Листы _____ |
| Подпись лица, ответственного за контроль _____ | |

Приложение
(справочное)

Реквизиты должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги и осуществляющих контроль ее исполнения,

Исполком Муралинского сельского поселения

Кайбицкого муниципального района

| Должность | Телефон | Электронный адрес |
|--|-----------------|--------------------|
| Руководитель Исполнительного комитета | 8(84370)3-24-22 | Mural.Kbc@tatar.ru |
| Секретарь исполкома Муралинского сельского поселения | 8(84370)3-24-22 | Mural.Kbc@tatar.ru |