

ГЛАВА МАЛОКИРМЕНСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
МАМАДЫШСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН



ул.З.Закирова, д.47, с. Малые Кирмени,
Мамадышский район,
Республика Татарстан, 422172

тел.(факс): (85563) 2-96-17; e-mail: MKir.Mam@tatar.ru, www:mamadysh.tatarstan.ru

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
МАМАДЫШ МУНИЦИПАЛЬ
РАЙОНЫ КЕЧЕ КИРМӘН АВЫЛ
ЖИРЛЕГЕ БАШЛЫГЫ

З.Закиров ур., 47 нче йорт, Кече Кирмән авылы,
Мамадыш районы,
Татарстан Республикасы, 422172

Постановление

№ 6

Карар

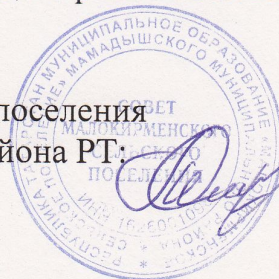
от "24" марта 2016 г.

Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Малокирменского сельского поселения Мамадышского муниципального района Республики Татарстан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и Устава муниципального образования «Малокирменское сельское поселение Мамадышского муниципального района Республики Татарстан», постановляю:

1. Утвердить прилагаемый регламент рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Тавельского сельского поселения Мамадышского муниципального района Республики Татарстан.
2. Обнародовать настоящее постановление путём размещения его на информационных стендах сельского поселения, официальном сайте Мамадышского муниципального района mamadysh.tatarstan.ru, официальном портале правовой информации Республики Татарстан (pravo.tatarstan.ru).
3. Настоящее решение вступает в силу с момента его принятия.
4. Контроль за исполнением настоящего решения оставляю за собой.

Глава Малокирменского сельского поселения
Мамадышского муниципального района РТ:



Г.М.Аскарлов

Приложение
к постановлению Главы
Малокирменского сельского
поселения Мамадышского
муниципального района
Республики Татарстан
№ 6 от 24.03.2016 г.

**Регламент
рассмотрения обращений граждан
в органах местного самоуправления Малокирменского сельского
поселения Мамадышского муниципального района Республики
Татарстан**

I. Общие положения

Регламент рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Малокирменского сельского поселения Мамадышского муниципального района Республики Татарстан (далее - Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан Главой, Советом и Исполнительным комитетом (или далее по тексту – Органы местного самоуправления) Малокирменского сельского поселения Мамадышского муниципального района Республики Татарстан (далее –Поселения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства.

1.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 09.02.2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Законом Республики Татарстан от 12.05.2003г. № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»;

Уставом муниципального образования Поселения.

1.2. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений в письменной форме, в форме электронного документа и устных обращений, поступивших от граждан.

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

1) непосредственно в здании Главы, Совета и Исполнительного комитета Поселения;

2) Исполнительным комитетом с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники, сети интернет;

3) Главой, Советом и Исполнительным комитетом посредством размещения информации на интернет-сайте Мамадышского муниципального района Республики Татарстан (<http://mamadysh.tatarstan.ru/>), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении приемной Главы, Совета и Исполнительного комитета Поселения, их полный почтовый адрес, справочные телефоны, требования к письменному обращению граждан, дни и часы приема граждан, а так же порядок обращений, в том числе в электронной форме, размещаются:

1) на интернет-сайте Мамадышского муниципального района Республики Татарстан ([http://mamadysh.tatarstan.ru /](http://mamadysh.tatarstan.ru/));

2) на информационном стенде в здании, где располагаются органы местного самоуправления Поселения.

2.3. При ответах на телефонные звонки, служащие органов местного самоуправления, подробно и в вежливой форме предоставляют справочную информацию по порядку рассмотрения обращений граждан. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности, принявшего телефонный звонок.

Если служащий, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

III. Основание для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

3.1. Основанием для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является направленное в адрес Главы, Совета и Исполнительного комитета Поселения обращение гражданина в виде:

заявления – просьбы гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и

3.6. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

IV. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

4.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению;

6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В ходе личного приема гражданин отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2. Об отказе в рассмотрении письменного обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.4. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

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.

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

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

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество поступивших обращений	Рассмотрено	Переадресовано	Нарушены сроки исполнения
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
Малокирменском сельском
поселении Мамадышского
муниципального района Республики
Татарстан

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

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество поступивших обращений	Рассмотрено	Продолжительность	Передано	Коллективные обращения	На рассмотрении
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						