

**СОВЕТ ШАМБУЛЫХЧИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
АПАСТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

**РЕШЕНИЕ**

**15.04. 2016 года**

**№15**

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в органах местного самоуправления Шамбулыхчинского сельского поселения**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Совет Шамбулыхчинского сельского поселения Апастовского муниципального района Республики Татарстан **р е ш и л :**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в органах местного самоуправления Шамбулыхчинского сельского поселения согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на Главу Шамбулыхчинского сельского поселения Миннуллин Ф.Ф..

**Глава Шамбулыхчинского  
сельского поселения:**

**Ф.Ф.Миннуллин**

**Приложение**  
**к решению Совета Шамбулыхчинского**  
**сельского поселения**  
**от 15.04.2016 г № 25**

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в органах  
местного самоуправления Шамбулыхчинского сельского поселения**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в органах местного самоуправления Шамбулыхчинского сельского поселения (далее - Положение) устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее - обращения) а также порядок личного приема граждан в органах местного самоуправления Сельского поселения.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется, в том числе, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, иностранных юридических лиц, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Конституцией Республики Татарстан, Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. N 16-ЗРТ "Об обращениях граждан в Республике Татарстан".

1.4. Ответственность за обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений возлагается на Главу сельского поселения, его заместителей.

1.5. В Положении используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1.5.1. **обращение гражданина** – направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

1.5.2. **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

1.5.3. **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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

1.5.4. **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.5.5. **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

## **II. Предмет регулирования Положения**

2.1. Настоящее Положение распространяется на работу с обращениями, полученными в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.3. Настоящее Положение не распространяется на жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг.

## **III. Порядок приема и регистрации обращений**

3.1. Письменные обращения в органы местного самоуправления Шамбулыхчинского сельского поселения (далее – органы местного самоуправления сельского поселения) направляются посредством почтовой связи или доставляются по адресу: 422345, РТ, Апастовский район, с. Эбалаково, ул. Х. Такташ дом 28.

3.2. Письменные обращения принимаются по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 16.00;  
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

3.3. В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

наименование органа местного самоуправления сельского поселения (Исполнительный комитет, Совет), в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

гражданином - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

юридическим лицом - наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность уполномоченного лица, направившего обращение;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы.

В письменном обращении ставятся личная подпись и дата.

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

3.5. Обращения, подаваемые в форме электронных сообщений в органы местного самоуправления сельского поселения, направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.6. Обращения, поступившие в органы местного самоуправления сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.7. В обращении, подаваемом в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются:

гражданином - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

юридическим лицом - наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность уполномоченного лица, направившего обращение;

суть предложения, заявления или жалобы;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.8. Гражданин, юридическое лицо вправе прикрепить к обращению, подаваемому в форме электронного документа, необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.9. Регистрация обращений осуществляется заместителем руководителя (секретаря) Исполнительного комитета сельского поселения, ответственного за организацию работы с обращениями.

Обращения регистрируются в течение трех рабочих дней с момента их поступления.

3.10.Обращения граждан регистрируются и формируются в дела отдельно от других документов органа местного самоуправления сельского поселения.

3.11.На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование органа местного самоуправления сельского поселения, регистрационный номер документа и дата регистрации.

3.12.Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений осуществляется по телефону в рабочее время, указанное в пункте 3.1 настоящего Положения.

Информация о номерах телефонов органов местного самоуправления сельского поселения размещается на его официальном сайте.

#### **IV. Рассмотрение обращений**

4.1.Обращения, поступившие органы местного самоуправления сельского поселения подлежат обязательному рассмотрению.

4.2.Поступившие письменные обращения граждан докладываются Главе сельского поселения.

4.3.Обращения, содержащие обжалование действия (бездействия) должностных лиц органов местного самоуправления сельского поселения направляются для рассмотрения Главе сельского поселения.

4.4.Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц органа местного самоуправления сельского поселения, запрещается направлять этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

4.5.В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган (организацию) или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.6.Обращения граждан, содержащие обжалование актов органа местного самоуправления сельского поселения, направляются структурным подразделениям, осуществлявшим подготовку проекта данного акта, для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается с информированием заявителя о принятом решении и при необходимости о порядке обжалования актов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления сельского поселения, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляется в течение семи дней со дня регистрации обращения 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 п. 4.9 настоящего Положения.

4.8. 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 Президенту Республики Татарстан с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 4.9 настоящего Положения.

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

4.10. При направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

4.11. Обращение, поступившее в органы местного самоуправления сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

4.12. В исключительных случаях, а также в случае направления органом местного самоуправления сельского поселения в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы, другие органы местного самоуправления и иным должностным лицам, Глава сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.13. Органы местного самоуправления сельского поселения обязаны обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в рамках своей компетенции.

В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с участием гражданина (организации), направившего обращение, и (или) с выездом на место.

4.14. Ответ на обращение, подписанный Главой сельского поселения направляется заместителю руководителя (секретарю) Исполнительного комитета, ответственному за организацию документооборота, для присвоения ему исходящего регистрационного номера и отправки. Ответ на обращение подлежит отправке в день его регистрации или на следующий рабочий день.

4.15. На письменное обращение, поступившее в органы местного самоуправления сельского поселения или должностному лицу, ответ

направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае, если в письменном обращении содержится просьба направить ответ по электронному адресу, ответ направляется по электронному адресу.

4.16. Ответ на обращение, поступившее в органы местного самоуправления сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.17. Обращения граждан считаются рассмотренными, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение ранее исполненных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

4.18. При регистрации ответа на обращение на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации в соответствии с номенклатурой дел.

4.19. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления ответа на обращение.

4.21. Рассмотрение запросов о предоставлении информации о деятельности органа местного самоуправления сельского поселения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

## **V. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

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

5.3. Орган местного самоуправления сельского поселения 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.

5.4. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава сельского поселения 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 органа местного самоуправления сельского поселения, либо одному и тому же должностному лицу. О таком принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган местного самоуправления сельского поселения.

5.8. При обращении гражданина в орган местного самоуправления сельского поселения посредством телефонной связи ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии), должности должностного лица, принявшего звонок. Заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование организации (в случае, если гражданин является представителем организации).

При устном консультировании должностное лицо, осуществляющее рассмотрение устного обращения, в вежливой форме информирует заявителя по интересующим его вопросам.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию.

В случае, если должностное лицо, рассматривающее обращение, не может ответить на все интересующие заявителя вопросы, должностное лицо предлагает заявителю обратиться в орган местного самоуправления сельского поселения в письменной форме либо в форме электронного документа.

## **VI. Личный прием граждан**



6.1. Личный прием граждан осуществляется Главой сельского поселения, заместителем Главы сельского поселения, заместителем руководителя (секретарем) Исполнительного комитета.

6.2. График личного приема граждан утверждается Главой сельского поселения и размещается на официальном сайте и на информационном стенде по месту личного приема граждан в органе местного самоуправления сельского поселения.

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

6.4. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема гражданина.

6.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные настоящим Положением.

6.6. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления сельского поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.8. В случае, если во время личного приема граждан невозможно решение поставленных вопросов, принимается письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

6.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в органе местного самоуправления сельского поселения Главой сельского поселения.

6.10. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом РФ от 15 января 1993 г. N 4301-I "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы", принимаются в первоочередном порядке Главой сельского поселения и иными должностными лицами органов местного самоуправления сельского поселения.

6.11. Правом на первоочередной личный прием в органах местного самоуправления сельского поселения в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

1) инвалиды I, II групп и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей);

2) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;

3) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

6.12. При личном приеме граждане, указанные в подпунктах 1-4 пункта 6.11 настоящего Положения предъявляют документ, подтверждающий и их право на первоочередной личный прием.

## **VII. Анализ рассмотрения обращений**

7.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, вызывающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица органа местного самоуправления сельского поселения осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

7.2. Глава сельского поселения определяет должностное лицо, ответственное за учет и анализ обращений.

7.3. Должностное лицо организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

7.3.1. количество и виды рассмотренных обращений;

7.3.2. количество и характер решений, принятых по обращениям в пределах полномочий;

7.3.3. информация о допущенных нарушениях порядка рассмотрения обращений;

7.3.4. количество и характер жалоб, связанных с несоблюдением порядка рассмотрения обращений, а также сведения о принятых по ним решениях.

7.4. Должностное лицо по результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков в работе, предложения в области нормативного регулирования.

7.5. Должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями, обобщает результаты анализа обращений по итогам года и готовит проект соответствующего доклада Главе сельского поселения.