

Верхне-Акташский сельский исполнительный комитет  
Альметьевского муниципального района  
Республики Татарстан

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10 марта 2022 года

№4

Порядок рассмотрения обращения граждан в Верхне-Акташском сельском исполнительном комитете Альметьевского муниципального района и Порядок проведения анализа поступивших обращений

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», рассмотрев представление Альметьевской городской прокуратуры от 20 января 2022 г. №02-01-24/36-2022

Верхне-Акташский сельский исполнительный комитет  
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:
  - Порядок рассмотрения обращений граждан в Верхне-Акташском сельском исполнительном комитете Альметьевского муниципального района (Приложение №1);
  - Порядок проведения анализа, поступивших обращений граждан в Верхне-Акташский сельский исполнительный комитет Альметьевского муниципального района (Приложение №2).
2. Назначить должностным лицом, ответственным за своевременную регистрацию, контроль исполнения письменных и устных обращений граждан, поступивших в адрес Верхне-Акташского сельского исполнительного комитета Альметьевского муниципального района посредством почтовой связи, в системе электронного документооборота, через Интернет-приемную муниципального района, с личного приема, по телефону заместителя руководителя исполнительного комитета поселения.
3. Признать утратившим силу постановление Верхне-Акташского сельского исполнительного комитета Альметьевского муниципального района от 15 июля 2020 года №4 «Об утверждении порядка анализа поступивших обращений граждан».
4. Обнародовать настоящее постановление на специальных информационных стендах, расположенных на территории населенного пункта: село Верхний Акташ, ул. Советская, д.15, разместить на «Официальном портале правовой информации Республики Татарстан» (PRAVO.TATARSTAN.RU) и на сайте Альметьевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования (опубликования).

Руководитель Верхне-Акташского  
сельского исполнительного комитета



*А.В. Шатунов*  
А.В. Шатунов

Приложение №1  
к постановлению Верхне-Акташского  
сельского исполнительного комитета  
Альметьевского муниципального района  
от 10 марта 2022 года № 4

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Верхне-Акташском сельском  
исполнительном комитете Альметьевского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Верхне-Акташском сельском исполнительном комитете Альметьевского муниципального района (далее - Порядок) устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

1.2. Граждане вправе обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами на государственных языках Республики Татарстан, родном языке или на любом другом языке народов Российской Федерации, которым они владеют. Ответы на предложения, заявления, жалобы граждан даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

1.3. Письменные обращения граждан поступают в Верхне-Акташский сельский исполнительный комитет Альметьевского муниципального района (далее- исполнительный комитет Поселения) в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.4. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование исполнительного комитета Поселения, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение существа предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

1.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать изложение существа предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы или их копии в письменной форме.

## 2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.2. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), скрепляет текст письма с конвертом;

- снимает копии с поступивших оригиналов документов и направляет указанные документы заказным письмом гражданину.

2.3. Обращения, поступившие по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети Интернет, принимаются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан. Дальнейшая работа с обращениями, поступившими по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети Интернет, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

## 3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения граждан, поступившие на бумажном носителе или по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети Интернет, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.2. Поступившие обращения регистрируются в Единой межведомственной системе электронного документооборота.

3.3. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан:

- на лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп, регистрационный номер документа и дата регистрации. 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 связку в Единой межведомственной системе электронного документооборота с первичным обращением;

- в регистрационной карте Единой межведомственной системе электронного документооборота 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 Единой межведомственной системе электронного документооборота 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.);

- кратко формулирует суть предложения, заявления или жалобы.

3.4. Результатом выполнения процедуры является регистрация обращения с присвоением входящего номера в Единой межведомственной

системе электронного документооборота.

#### 4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращение, поступившее в исполнительный комитет Поселения или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению, срок рассмотрения - в течение тридцати дней со дня его регистрации.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления исполнительным комитетом 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, руководитель исполнительного комитета Поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию исполнительного комитета Поселения 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 5.2. настоящего Порядка.

4.4. 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 в сфере внутренних дел 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.

4.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Если в связи с этим запретом направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.6. Ответ на обращение подписывается руководителем исполнительного комитета Поселения, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

4.7. На письменное обращение, поступившее в исполнительный комитет 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.

4.8. Ответ на обращение, поступившее в исполнительный комитет 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.

4.9. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется

лицу, указанному в обращении, в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой почтовый адрес или адрес электронной почты. В случае, если просьба о направлении ответа на коллективное обращение выражена несколькими обратившимися (подписавшимися) лицами, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам, адресам электронной почты.

## 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнительный комитет Поселения, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.2. 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.

5.3. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 исполнительный комитет Поселения, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.4. 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 соответствующие компетентные органы.

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

## 6. Права гражданина при рассмотрении обращения

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

- в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## 7. Требования к качеству рассмотрения обращений граждан

### 7.1. Исполнительный комитет Поселения:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в рамках своей компетенции, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений граждан документы и материалы в государственных органах, других органах местного самоуправления и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- дают письменные ответы по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем порядке;
- уведомляют граждан о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в том числе в электронной форме.

7.2. Основные требования к качеству рассмотрения обращений граждан в исполнительном комитете Поселения:

- достоверность и объективность предоставляемой гражданам информации;
- полнота информирования граждан;
- удобство и доступность получения информации гражданами;
- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;
- своевременность рассмотрения и направления ответа гражданам в порядке, установленном законодательством.

## 8. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

8.1. Обращения граждан по фактам коррупционной направленности включают в себя сведения о фактах коррупции и вымогательства, нарушения требований к служебному поведению, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным положением должностными лицами.

8.2. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, об обращении незамедлительно информируется руководитель органа местного самоуправления.

8.3. При рассмотрении обращения граждан по фактам коррупционной направленности не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов до выяснения всех обстоятельств рассматриваемого вопроса.

8.4. Обращение не направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом обращения.

8.5. В случаях, когда в обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение регистрируется и направляется в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

8.6. В случае, если в обращении содержатся сведения о несоблюдении муниципальным служащим обязанностей, ограничений и запретов, связанных с муниципальной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у муниципального служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении муниципальным служащим других коррупционных правонарушений, обращение направляется для рассмотрения и принятия решения в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в органах местного самоуправления Альметьевского муниципального района (далее - Комиссия).

8.7. Ответ гражданину по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии, а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к муниципальному служащему мер ответственности, либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о не подтверждении фактов коррупции.

## 9. Проведение личного приема граждан

9.1. Личный прием граждан в исполнительном комитете Поселения осуществляется их руководителями и уполномоченными на то лицами, еженедельно по вторникам, с 14.00 часов до 16.00 часов.

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

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

9.5. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом РФ от 15 января 1993 г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской

Федерации и полных кавалеров ордена Славы», принимаются в первоочередном порядке.

## 10. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

10.1. Должностные лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

Руководитель Верхне-Акташского  
сельского исполнительного комитета



*А.В. Шатунов* А.В. Шатунов



Приложение №2  
к постановлению Верхне-Акташского  
сельского исполнительного комитета  
Альметьевского муниципального района  
от 10 марта 2022 года № 4

Порядок проведения анализа,  
поступивших обращений граждан  
в Верхне-Акташский сельский исполнительный комитет  
Альметьевского муниципального района

1. Настоящий Порядок разработан во исполнение Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и устанавливает процедуру обобщения и анализа, поступивших обращений граждан в Верхне-Акташский сельский исполнительный комитет Альметьевского муниципального района (далее – исполнительный комитет Поселения).

2. Анализ обращений, поступивших в исполнительный комитет Поселения, осуществляется с учетом поступивших за соответствующий период обращений, в том числе: в письменной форме, в форме электронных сообщений, направленных в Интернет-приемную либо по электронной почте, в ходе личного приема граждан, по телефону «горячей линии», зарегистрированных в Единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан «Электронное Правительство».

3. Анализ поступивших обращений осуществляется 1 раз в год.

4. Анализ обращений должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых Руководителем исполнительного комитета Поселения на личном приеме, личном выездном приеме, о тематике обращений, принятых по результатам рассмотрения обращений мер, в том числе информацию о принятых нормативно-правовых и иных актов (при наличии).

5. Анализ, поступивших обращений граждан является открытой информацией, размещается на специальных информационных стендах, расположенных на территории населенного пункта: село Верхний Акташ, ул. Советская, д. 15, разместить на сайте Альметьевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Должностные лица, виновные в нарушении настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством.

Руководитель Верхне-Акташского  
сельского исполнительного комитета



*А.В. Шатунов*  
А.В. Шатунов