



22 декабря 2022

№ 3291

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Исполнительном комитете Лаишевского 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» **постановляю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Исполнительном комитете Лаишевского муниципального района Республики Татарстан (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление на официальном портале правовой информации Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://pravo.tatarstan.ru> и на официальном сайте Лаишевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://laishevo.tatarstan.ru>.

3. Постановление Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района Республики Татарстан от 23 марта 2018 года № 840 «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Исполнительном комитете Лаишевского муниципального района Республики Татарстан» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района В.Н. Воробьева.

Руководитель

А.А. Новиков

Порядок работы с обращениями граждан в Исполнительном комитете Лаишевского муниципального района Республики Татарстан

1. Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в Исполнительном комитете Лаишевского муниципального района Республики Татарстан (далее – Порядок) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных предложений, обращений, заявлений и жалоб граждан (далее – обращения граждан), поступающих в письменной форме, в форме электронных сообщений (посредством электронной почты) или в форме устного личного обращения во время приема граждан в Исполнительный комитет Лаишевского муниципального района Республики Татарстан.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан, а также предоставления гражданам информации по их запросам, в том числе информации справочного характера, устанавливается законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан.

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Организацию приема обращений граждан в Исполнительном комитете Лаишевского муниципального района осуществляет организационно-общий отдел Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района.

2.2. Поступившие в Исполнительный комитет района письменные обращения, обращения в форме электронных сообщений (посредством электронной почты) или в форме устного личного обращения во время приема граждан проходят регистрацию в установленный законодательством срок в системе «Электронный документооборот» и направляются Руководителю Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района.

2.3. Руководитель Исполнительного комитета района рассматривает обращение и направляет через систему «Электронный документооборот» должностному лицу, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения и подготовки проекта ответа в установленные сроки. Проект ответа направляется в течение 15 дней с момента регистрации в Исполнительном комитете района. Ответ на депутатские запросы направляется в установленные законодательством сроки.

2.4. Должностное лицо, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, назначает из числа специалистов структурного подразделения исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения (далее – Исполнитель), и через систему «Электронный документооборот» направляет ему обращение для подготовки ответа заявителю. В случае, если

обращение не входит в компетенцию данного должностного лица, обращение переадресуется по компетенции в системе «Электронный документооборот» в течение двух рабочих дней с момента регистрации обращения в Исполнительном комитете района.

2.5. Исполнитель:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;

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

- готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов или уведомления;

- изучает тему обращения, нормативную правовую базу и сложившуюся правоприменительную практику по проблеме, обозначенной в обращении;

- в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

- подготовленный проект ответа на обращение направляет должностному лицу, формирует проект листа согласования для должностных лиц в компетенцию которых входит подготовка и согласование проекта ответа в установленные контрольные сроки. Срок согласования проекта обращения сутки с момента формирования первой (новой) версии листа согласования;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.6. Руководитель Исполнительного комитета района или уполномоченное должностное лицо подписывает ответ на обращение.

2.7. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.8. В случае, если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию Исполнительного комитета района, обращение в установленные законодательством сроки направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, направляет уведомление о передаче его обращения по подведомственности, подписанное Руководителем Исполнительного комитета района или уполномоченным должностным лицом.

2.9. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны

письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан осуществляется в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопросов, вызывающего указанные обращения.

2.10. Жалобы граждан на решения, действия (бездействия) конкретных должностных лиц Исполнительного комитета района не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа заявителю.

2.11. Ответ на обращение, поступившее по электронной почте, может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения граждан рассматриваются в Исполнительном комитете района в установленные законодательством сроки.

3.2. При продлении срока рассмотрения обращения, в случаях, предусмотренных законодательством, исполнитель готовит проект обоснования о продлении срока рассмотрения и направляет его на подпись Руководителю Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района или уполномоченному должностному лицу.

3.3. Руководитель Исполнительного комитета района или уполномоченное должностное лицо рассматривает обоснование, устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения. Исполнитель после утверждения продления срока рассмотрения обращения извещает заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины и срока продления.

3.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый адрес или адрес электронной почты) по которому должен быть направлен ответ, исполнитель, рассмотрев обращение и установив, что в обращении заявителя не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый адрес или адрес электронной почты) подготавливает заключение об оставлении обращения без ответа и передает обращение должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, которое регистрирует в системе «Электронный документооборот» с заключением и прекращает по нему рассмотрение. Обращение с заключением направляется в ведомственный архив.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в Исполнительном комитете Лаишевского муниципального района проводится Руководителем Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района, заместителями Руководителя Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района, начальниками отделов и иными уполномоченными должностными лицами

Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района каждый вторник с 08.00 час. до 12.00 час. Информация о месте приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, размещается на официальном сайте Лаишевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на стендах в здании Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района.

4.2. Организационно-общим отделом Исполнительного комитета района ведется предварительная запись на личный прием к Руководителю Исполнительного комитета района. Учет приема граждан ведется в журнале учета приема граждан, их обращений и заявлений. Точная дата и время приема сообщается заявителю дополнительно по телефону.

4.3. Запись и учет приема граждан Руководителем Исполнительного комитета района ведется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале учета приема граждан, их обращений и заявлений.

4.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.5. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество обратившегося;
- 2) адрес его места жительства;
- 3) фамилия должностного лица, ведущего прием;
- 4) иные необходимые сведения.

4.6. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопроса, содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном [законом](#).

4.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.10. Руководителем Исполнительного комитета района, заместителями Руководителя Исполнительного комитета района может осуществляться выездной прием граждан.

5. Рассмотрение обращений граждан, принятых по телефонам «прямых линий» и «горячих линий» органов

5.1. Исполнительный комитет Лаишевского муниципального района в целях обеспечения реализации права граждан на получение информации о своей деятельности, а также для принятия обращений граждан может организовывать работу «прямых линий» и «горячих линий».

5.2. Обращения, принятые по телефонам «прямых линий» и «горячих линий», подлежат регистрации в сроки, установленные Федеральным [законом](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и настоящим положением.

5.3. Должностное лицо органа, уполномоченное на осуществление приема обращений граждан по телефонам «прямых линий» и «горячих линий», регистрирует обращение гражданина и формирует электронную карточку обращения с указанием контактного телефона и (или) адреса электронной почты (при их наличии) обратившегося, сути вопроса, даты и времени поступления обращения.

5.4. Сведения, содержащиеся в электронной карточке, направляются в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.5. Работа «прямых линий» и «горячих линий» осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, принимаемыми Исполнительным комитетом Лаишевского муниципального района.

6. Работа с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

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

6.2. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, обращение незамедлительно передается Руководителю Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района, который проставляет резолюции и определяет исполнителей. Рассмотрение обращения ставится на особый контроль и рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

6.4. При наличии в поступившем обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем,

такое обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.5. 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, Руководитель Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района принимает решение о проведении проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки должностного лица кадровой службы по профилактике коррупционных и иных правонарушений (должностных лиц, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений). Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения муниципальным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным [законом](#) от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», другими федеральными законами и проводится в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

7. Контроль за осуществлением установленного порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Органы и должностные лица обязаны в пределах своих полномочий осуществлять контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, должностного лица, в компетенцию которых входит подготовка проекта ответа гражданину, направление письменных ответов на обращения, организации личного приема и выездного приема граждан, исполнения ранее принятых ими решений по обращениям несут персональную ответственность за сроки направления ответа гражданину.

7.2. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, органы и должностные лица обязаны периодически (не реже двух раз в год) осуществлять обобщение и проводить анализ поступивших обращений граждан. Порядок проведения анализа поступивших обращений граждан устанавливается нормативным правовым актом Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района.