

**СОВЕТ АПАСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
АПАСТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

РЕШЕНИЕ

15 апреля 2016 года

№30

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

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Совет Апастовского городского 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 Апастовского городского поселения согласно приложению.
2. Опубликовать настоящее решение на официальном портале
2. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на заместителя Главы Исмагилова Н. Т.

**Глава муниципального образования
«Поселок городского типа Апастово» –
Председатель Совета
Апастовского городского поселения**

Р.Н.Загидуллин

**Приложение
к решению Совета Апастовского
Городского поселения
от 15.04.2016 № 30**

Положение

**о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в органах
местного самоуправления Апастовского городского поселения**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в органах местного самоуправления Апастовского городского 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 Апастовского городского 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 руководителя органа местного самоуправления Апастовского городского поселения, его заместителей, начальников структурных подразделений.

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 государственный орган,

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 государственных органов и 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 органы местного самоуправления Апастовского городского поселения направляются посредством почтовой связи

или доставляются по адресу: Республика Татарстан, Апастовский район ,пгт Апастово , ул. Октябрьская, дом 56.

3.2.Письменные обращения принимаются по следующему графику:

понедельник, среда, четверг - 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 Апастовского городского поселения (Исполнительный комитет поселка городского типа Апастово, Совет Апастовского городского поселения), 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 Апастовского городского поселения, направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Апастовского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://apastovo.tatarstan.ru/>.

3.6.Обращения, поступившие в органы местного самоуправления Апастовского городского 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 специалистами уполномоченного структурного подразделения, 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 Апастовского городского поселения.

3.11. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование органа местного самоуправления Апастовского городского 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 Апастовского городского поселения размещается на официальном сайте Апастовского городского поселения.

IV. Рассмотрение обращений

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

4.2. Поступившие письменные обращения граждан в зависимости от содержания докладываются руководителю (заместителю руководителя) органа местного самоуправления Апастовского городского поселения либо направляются начальникам структурных подразделений в соответствии с их компетенцией.

4.3. Обращения, содержащие обжалование действия (бездействия) должностных лиц органов местного самоуправления Апастовского городского поселения направляются для рассмотрения руководителю органа местного самоуправления Апастовского городского поселения.

4.4. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц органа местного самоуправления Апастовского городского 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 Апастовского городского 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 Апастовского городского 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 Апастовского городского 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 Апастовского городского 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 (заместитель руководителя) органа местного самоуправления Апастовского городского 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 Апастовского городского 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 руководителем, заместителем руководителя органа местного самоуправления Апастовского городского поселения либо уполномоченным на то лицом, направляется в структурное подразделение, ответственное 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 Апастовского городского 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 Апастовского городского 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. Решение о необходимости направления ответа на обращение по почтовому адресу принимается руководителем структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения.

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 начальниками структурных подразделений 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. Контроль за рассмотрением обращений возлагается на структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями.

4.20. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля структурным подразделением, ответственным за организацию документооборота, после направления ответа на обращение.

4.21. Рассмотрение запросов о предоставлении информации о деятельности органа местного самоуправления Апастовского городского поселения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г.

№ 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 Апастовского городского 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, руководитель (заместитель руководителя) органа местного самоуправления Апастовского городского 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 орган местного самоуправления Апастовского городского 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 Апастовского городского поселения.

5.8. При обращении гражданина в орган местного самоуправления Апастовского городского 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 Апастовского городского поселения в письменной форме либо в форме электронного документа.

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем органа местного самоуправления Апастовского городского поселения, заместителями руководителя органа местного самоуправления Апастовского городского поселения, начальниками структурных подразделений органа местного самоуправления Апастовского городского поселения.

6.2. График личного приема граждан утверждается руководителем органа местного самоуправления Апастовского городского поселения и размещается на официальном сайте Апастовского городского поселения и на информационном стенде по месту личного приема граждан в органе местного самоуправления Апастовского городского 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 Апастовского городского 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 Апастовского городского поселения осуществляются структурными подразделениями, определенными руководителем органа местного самоуправления Апастовского городского 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 руководителями и иными должностными лицами органов местного самоуправления Апастовского городского поселения.

6.11. Правом на первоочередной личный прием в органах местного самоуправления Апастовского городского 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 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 Апастовского городского поселения осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

7.2. Руководитель органа местного самоуправления Апастовского городского поселения определяет структурное подразделение (должностное лицо), ответственное за учет и анализ обращений.

7.3. Ответственные структурные подразделения (должностные лица) организуют 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. Начальники структурных подразделений органа местного самоуправления Апастовского городского поселения или должностные лица по результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков в работе, предложения в области нормативного регулирования.

7.5. Структурное подразделение (должностное лицо), ответственное за организацию работы с обращениями, обобщает результаты анализа обращений по итогам года и готовит проект соответствующего доклада руководителю органа местного самоуправления Апастовского городского поселения.