

**СОВЕТ БУРДИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ТУКАЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН**

**РЕШЕНИЕ**

«31» мая 2021 г.

№ 10/2

«Об утверждении положения  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Бурдинском сельском поселении  
Тукаевского муниципального района  
Республики Татарстан»

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Уставом Бурдинского сельского поселения Тукаевского муниципального района Республики Татарстан Совет Бурдинского сельского поселения Республики Татарстан

**РЕШИЛ:**

1. Утвердить Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Бурдинском сельском поселении Тукаевского муниципального района Республики Татарстан согласно приложению, к настоящему решению.

2. Органам местного самоуправления Бурдинского сельского поселения Тукаевского муниципального района Республики Татарстан в своей работе руководствоваться настоящим Положением.

3. Настоящее решение разместить на Официальном портале правовой информации Республики Татарстан (<http://pravo.tatarstan.ru>) и на информационном сайте Тукаевского муниципального района в составе портала муниципальных образований Республики Татарстан в сети «Интернет» (<https://tukay.tatarstan.ru/>).

4. Контроль за исполнением настоящего решения оставляю за собой.

Глава муниципального образования  
Председатель Совета



Р.Н.Абдульманова

Приложение  
к решению Совета  
Бурдинского сельского  
поселения Тукаевского  
муниципального района  
Республики Татарстан  
от «31» мая 2021г. № 10/2

Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Бурдинском сельском поселении  
Тукаевского муниципального района Республики Татарстан

1. Общие положения

1.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений гражданами органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.3. Каждый гражданин имеет право обращаться лично или через своего представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления Бурдинского сельского поселения Тукаевского муниципального района Республики Татарстан, должностным лицам органов местного самоуправления Бурдинского сельского поселения Тукаевского муниципального района Республики Татарстан.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении, используются в тех значениях, в каких они определены Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.7. Органы местного самоуправления Бурдинского сельского поселения Тукаевского муниципального района Республики Татарстан и должностные лица в

пределах своей компетенции обязаны принимать обращения граждан, рассматривать их в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и настоящим Положением, принимать соответствующие меры, давать мотивированные ответы.

## 2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

2.1. Органы местного самоуправления Бурдинского сельского поселения Тукаевского муниципального района Республики Татарстан (далее – органы местного самоуправления) и должностные лица органов местного самоуправления Бурдинского сельского поселения Тукаевского муниципального района Республики Татарстан (далее – должностные лица) обязаны организовывать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, личный прием граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.3. Все обращения, поступающие в органы местного самоуправления и к должностным лицам, изложенные в письменной или устной форме, на личном приеме, а также обращения граждан, полученные по почте, телефаксу, телеграфу или иным путем регистрируются в установленном порядке.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.5. Органы местного самоуправления организуют прием обращений граждан через специально образуемые ими структурные подразделения или через специально назначенных лиц, деятельность которых определяется соответствующими положениями.

## 3. Подведомственность дел по обращениям граждан

3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2. Обращения граждан рассматриваются органами местного самоуправления и должностными лицами в соответствии с их компетенцией.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления 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 случаев, указанных в части 4 статьи 11 Федерального закона.

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

3.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение и действие (или бездействие) которых обжалуются.

3.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.4. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

- 1) лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;
- 2) получать в соответствующем структурном подразделении органа местного самоуправления или у соответствующего должностного лица информацию в устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения;
- 3) на удостоверение факта приема письменного обращения путем проставления подписи с указанием даты и номера на втором представленном гражданином экземпляре обращения уполномоченным лицом (должностным лицом) органа, принявшим обращение;
- 4) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 5) 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;
- 6) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 7) 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;

8) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Граждане вправе обращаться в органы местного самоуправления и к должностным лицам 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.

## 5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 6. Требования к письменному обращению

6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## 7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости, рассматривающие обращение орган местного самоуправления или должностное лицо, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## 8. Рассмотрение обращения

8.1. Орган местного самоуправления или должностное лицо:

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

2) 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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона;

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

8.2. Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

8.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6

Федерального закона на официальном сайте Тукаевского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## 9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. 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.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

10.1. В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и Законом Республики Татарстан от 4 мая 2006 года № 34-ЗРТ «О противодействии коррупции в Республике Татарстан» граждане вправе направлять обращения по фактам коррупционной направленности в органы местного самоуправления и должностным лицам органов местного самоуправления.

10.2. 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.

10.3. 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 правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

10.4. Должностные лица, работающие с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности, несут в установленном порядке персональную ответственность за сохранность служебной информации и сведений конфиденциального характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.5. Обращения граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в органы местного самоуправления и должностным лицам, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

## 11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, доводится до сведения граждан через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Указанная информация также размещается в общедоступных местах в зданиях органов местного самоуправления.

11.2. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема (форма, установленная в приложении № 1 к настоящему Положению), в которой указываются:

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

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

11.4. 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.

11.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

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

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

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

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

2) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы, 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.



11.9. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием.

11.10. При личном приеме граждане, указанные в пункте 10.8 настоящего Положения, предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

## 12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, направления письменных ответов на обращения, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## 13. Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации

13.1. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, органы местного самоуправления и должностные лица обязаны ежегодно осуществлять обобщение и проводить анализ поступивших обращений граждан. Указанный анализ должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии).

13.2. Анализ поступивших обращений граждан, а также разъяснения по наиболее актуальным вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц, размещаются органами местного самоуправления на официальном сайте Тукаевского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в форме, установленной в приложении № 2 к настоящему Положению).

## 14. Ответственность за нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан

14.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Положению о порядке и  
сроках рассмотрения обращений  
граждан и личного приема  
граждан в Бурдинском сельском  
поселении Тукаевского  
муниципального района  
Республики Татарстан

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА №  
личного приема граждан

Дата приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Время приема \_\_: \_\_ ч.

Место проведения приема: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. должностного лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина, представителя организации	
Адрес места жительства и телефон заявителя	
Род занятий, место работы	
Краткое содержание вопроса	
Поручение _____ (кому)	
Сроки исполнения, данные о продлении	
Результаты рассмотрения заявления	

Приложение № 2  
к Положению о порядке и  
сроках рассмотрения обращений  
граждан и личного приема  
граждан в Бурдинском сельском  
поселении Тукаевского  
муниципального района  
Республики Татарстан

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ  
о работе с обращениями граждан

\_\_\_\_\_ Бурдинского сельского поселения

Наименование сведений	Цифровые данные	
	_____ год	_____ год
Поступило всего обращений (письмо, личный приём, электронные обращения)		
в т.ч. электронных обращений (Интернет, электронная почта)		
в т.ч. принято на личном приеме:		
Взято на контроль		
Решено положительно		
Проверено с выездом на место		