

Приложение №1
к постановлению Лесно-Калейкинского
сельского исполнительного комитета
Альметьевского муниципального района
от 10 марта 2022 года № 3

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Лесно-Калейкинском сельском
исполнительном комитете Альметьевского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Лесно-Калейкинском 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 Лесно-Калейкинский 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 писем 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 Лесно-Калейкинского
сельского исполнительного комитета



Л.Н.Фаляхиев

Приложение №2
к постановлению Лесно-Калейкинского
сельского исполнительного комитета
Альметьевского муниципального района
от 10 марта 2022 года № 3

Порядок проведения анализа,
поступивших обращений граждан
в Лесно-Калейкинский 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 Лесно-Калейкинский 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 населенных пунктов: пос.ж/д станции Калейкино, ул.Железнодорожная д.386, пос. ж/д ст. Кульшарипово, разместить на сайте Альметьевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Руководитель Лесно-Калейкинского
сельского исполнительного комитета



Л.Н.Фалыхиев