



пр. М. Джалиля, 46, г. Набережные Челны, 423800

М. Жәлил пр., 46, Яр Чаллы шәһәре, 423800

Телефон/факс (8552) 70-37-82, tukay@tatar.ru

21.03.2011 № 19/11  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## РЕШЕНИЕ

### Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления 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 Тукаевского муниципального района Республики Татарстан, Совет муниципального образования,

#### РЕШИЛ:

1. Утвердить Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Тукаевском муниципальном районе Республики Татарстан согласно приложению.
2. Признать утратившим силу решение Совета Тукаевского муниципального района Республики Татарстан от 15.10.2014 № 32/8 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Тукаевского муниципального района».
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

Ф.М. Камаев

Приложение  
к решению Совета  
Тукаевского  
муниципального района  
Республики Татарстан  
от «21» Август 2022г. № 19/11

Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Тукаевском муниципальном районе 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 граждан 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 Тукаевского муниципального района Республики Татарстан, должностным лицам органов местного самоуправления 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 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 Тукаевского муниципального района Республики Татарстан (далее – органы местного самоуправления) и должностные лица органов местного самоуправления 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, опекунов или попечителей);
- 2) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы, Герои Социалистического Труда, Герои 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  
Тукаевском муниципальном районе  
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  
Тукаевском муниципальном районе  
Республики Татарстан

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ  
о работе с обращениями граждан

\_\_\_\_\_ Тукаевского муниципального района

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		