

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**БОЕРЫК**

23.10.2023

г.Бавлы

№ 211

Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан и обеспечения личного приема граждан в Исполнительном комитете муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района

В целях своевременного рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Исполнительный комитет муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

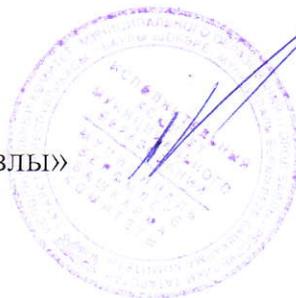
1. Утвердить Порядок работы по рассмотрению обращений граждан и обеспечения личного приема граждан в Исполнительном комитете муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района (далее – Порядок) согласно приложению.

2. Ежеквартально информировать население через сайт Бавлинского муниципального района о практике работы с письменными и устными обращениями граждан и о результатах их рассмотрения.

3. Опубликовать настоящее постановление на Официальном портале правовой информации Республики Татарстан по адресу <http://pravo.tatarstan.ru> и на сайте Бавлинского муниципального района по адресу <http://bavly.tatarstan.ru>.

4. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Руководитель  
Исполнительного комитета  
муниципального образования «город Бавлы»



С.Ю.Соколов

**ПОРЯДОК**  
работы по рассмотрению обращений граждан и  
обеспечения личного приема граждан в Исполнительном комитете  
муниципального образования «город Бавлы»  
Бавлинского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации (далее - обращения), контроля за их рассмотрением и исполнением, определяет порядок анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, выявления причин и характера обращений, а также организацию приема граждан в Исполнительном комитете муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района Бавлинского муниципального района.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – ФЗ), Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (далее – ЗРТ).

1.2. Обращения в письменной форме от граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.3. Рассмотрение обращений является должностной обязанностью руководителя Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района. Руководитель несет личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению обращений и по приему граждан.

1.4. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в частях 1, 4 статьи 11 ФЗ. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело Исполнительного комитета Исполнительном комитете муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района.

В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме 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.

1.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых 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, следовательно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

1.6. В случае, если текст обращения в письменной форме 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес

поддаются прочтению. Указанное обращение приобщается в дело Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района.

1.7. Обращение в письменной форме, не содержащее фамилии гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается. Такое обращение решением руководителя Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района признается анонимным и приобщается в соответствующее дело.

Если в указанном обращении содержится информация о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности, обращение подлежит регистрации и направлению в соответствующие компетентные органы.

1.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

1.9. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа местного самоуправления, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение. Обращение при этом направляется в соответствующий орган для принятия необходимых мер.

1.10. В случае, если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района 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 Исполнительный комитет

муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.11. Личный прием граждан руководителем Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района проводится лично еженедельно по вторникам с 14.00 до 16.00 часов по предварительной записи.

1.12. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, телефонов для предварительной записи размещается на сайте Бавлинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Указанная информация также размещается на информационных стендах в здании Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района.

1.13. Запись и учет приема граждан ведет должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан. Содержание устных обращений заносится в карточку регистрации приема граждан согласно приложению. Точная дата и время приема сообщается заявителю дополнительно по телефону.

1.14. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

1.15. Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. 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. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Исполнительного комитета

муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

1.16. Руководитель Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района имеет право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие предприятия, организации и учреждения для получения информации (за исключением сведений, которые в соответствии с нормативными правовыми актами не подлежат разглашению), обеспечения квалифицированной консультации

## 2. Прием, регистрация и учет писем граждан

2.1. В целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющих в поступивших почтовых отправлениях, проводится их внешний осмотр. В случае обнаружения таких вложений или возникновения подозрения об их наличии всякая дальнейшая работа с почтовыми отправлениями немедленно прекращается и вызывается специалист соответствующего подразделения органа безопасности. Одновременно с вызовом специалиста должны быть приняты меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления.

При получении письменных обращений, содержащих угрозы совершения террористических актов и других преступлений, принимаются меры для сохранения возможно имеющих на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

2.2. При приеме письменных обращений проверяется правильность их адресации. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому предприятию связи невскрытыми для направления адресату.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные документы подклеиваются), которые скрепляются с конвертом, поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и т.д., а также фотографии и другие приложения к письму), прикрепляется к письму. В случае обнаружения отсутствия приложения или самого текста письма, об этом сообщается заявителю.

2.3. Все письменные обращения, поступившие в Исполнительный комитет муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района на бумажном носителе или по электронной почте, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» регистрируются в течение трех дней с момента поступления и загружаются в систему электронного документооборота.

2.4. Каждому обращению присваивается регистрационный номер. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.5. Руководитель Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

2.6. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

2.7. Руководитель:

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

б) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

г) дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в частях 1-6 статьи 11 ФЗ;

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

2.8. Обращение, поступившее в Исполнительный комитет муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном ФЗ.

2.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не подлежит также разглашению информация о факте обращения гражданина в органы местного самоуправления и о результатах его рассмотрения лицам, не имеющим прямого отношения к рассмотрению обращений в органах безопасности. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.10. Письменные обращения граждан, поступившие в Исполнительный комитет муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в соответствии с их компетенцией. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа автору обращения.

2.11. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного распространения.

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.

2.12. Ответ на обращение в письменной форме готовится на бланке Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» и подписывается им. Ответ отправляется на почтовый или электронный адрес, указанный гражданином, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

Ответ на обращение двух и более лиц (коллективное обращение) направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое обращение.

2.13. Граждане вправе обращаться в Исполнительный комитет муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района и к должностным лицам на государственных языках Республики Татарстан, родном языке или на любом другом языке народов Российской Федерации, которыми они владеют. Ответы даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

2.14. Делопроизводство по обращениям граждан в Исполнительном комитете муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района ведется отдельно от других видов делопроизводства, в соответствии с требованиями правовых актов органа местного самоуправления.

### 3. Работа с отдельными видами обращений

#### 3.1. Обращения депутатов.

Депутатским обращением считается обращение депутата в письменной форме в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации и общественные объединения, а также к должностным лицам по вопросам, входящим в компетенцию указанных органов и должностных лиц, с целью получения информации и сведений, связанных с его депутатской деятельностью. Депутатское обращение оформляется на депутатском бланке и направляется депутатом лично.

Обращения депутатов рассматриваются в течение семи дней и не позднее указанного срока депутату предоставляется запрашиваемая информация и сведения. В исключительных случаях, если необходимо проведение дополнительной проверки или истребование каких-либо дополнительных материалов по депутатскому обращению, срок рассмотрения обращения продлевается до 30 дней со дня его регистрации. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, обязано письменно уведомить депутата о продлении срока рассмотрения его обращения. Обращения депутатов берутся на особый контроль.

### 3.2. Повторные письма.

Повторными письмами считаются предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.3. Письма слепых на рельефно-точечном шрифте направляются для перевода в отделение Всероссийского общества слепых. После перевода обращения передаются на рассмотрение специалистов. Срок их рассмотрения исчисляется со дня поступления перевода.

3.4. 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 (Главе) Раису Республики Татарстан с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

4.1. 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.

4.2. Обращения граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в Исполнительный комитет муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.3. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, рассмотрение обращения ставится на особый контроль.

4.4. 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 обращения в письменной форме должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов до выяснения всех обстоятельств рассматриваемого вопроса.

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

4.6. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.7. 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 Исполнительном

комитете муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки должностного лица подразделения кадровой службы по профилактике 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 Указом Президента Республики Татарстан от 02.02.2015 № УП-71 «О проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей муниципальной службы в Республике Татарстан, и муниципальными служащими в Республике Татарстан, и соблюдения муниципальными служащими в Республике Татарстан требований к служебному поведению».

4.8. В случае, если изложенные в обращении факты нуждаются в проверке посредством проведения оперативно-розыскных мероприятий, то в процессе рассмотрения обращения направляется запрос в государственные органы, уполномоченные на осуществление оперативно-розыскной деятельности.

4.9. В случае, если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении муниципальным служащим требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то руководитель Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района принимает решение о представлении материалов проверки в комиссию Бавлинского муниципального района по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих, должностному поведению лиц, замещающих муниципальные должности, и урегулированию конфликта интересов (далее – Комиссия).

При принятии решения о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии назначается дата, время и место заседания, а также организуется работа по подготовке заседания Комиссии в соответствии с нормативными правовыми актами.

4.10. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии (при наличии), 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.

4.11. Обращение снимается с контроля после направления гражданину ответа на все вопросы, поставленные в обращении.

5. Проверка состояния работы с обращениями граждан и контроль за их рассмотрением. Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации

5.1. Должностные лица Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений граждан, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.2. Рекомендуется по итогам каждого квартала проводить анализ поступивших обращений граждан и рассмотрения их. Отчет по данному анализу должен размещаться на сайте Бавлинского муниципального района.

5.3. В Исполнительном комитете муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района контролю по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, о результатах рассмотрения которых требуется дать ответ автору или представить информацию по запросу соответствующих органов или должностных лиц.

5.4. Состояние работы с обращениями (краткие информационно-статистические данные, проводимые мероприятия по совершенствованию работы с

обращениями и т.д.) могут отражаться в годовых отчетах о деятельности Исполнительного комитета муниципального образования «город Бавлы» Бавлинского муниципального района и в средствах массовой информации.

Приложение  
к Порядку работы по  
рассмотрению обращений граждан  
и обеспечения личного приема  
в Исполнительном комитете  
муниципального образования «город Бавлы»  
Бавлинского муниципального района

КАРТОЧКА

регистрации приема граждан

№

\_\_\_\_\_

(номер)

(дата)

Фамилия, имя,

отчество

Место работы или

учебы

Адрес, телефон

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Повторность: (да,

нет)

Социальное положение

Льготный состав

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание беседы

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Согласен(а) на устный ответ: \_\_\_\_\_

(подпись автора обращения)

Согласен(а) обработку персональных данных \_\_\_\_\_

(подпись автора обращения)

Вел беседу \_\_\_\_\_

Кому и что поручено \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись

Результат приема \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Отметка об исполнении \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

В дело \_\_\_\_\_

(подпись ведущего прием )

(расшифровка фамилии)