

**РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН**  
**РУКОВОДИТЕЛЬ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО КОМИТЕТА**  
**ТУКАЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 15 » 03 2017 г.

Набережные Челны

№ 540/1

Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан Руководителем Исполнительного комитета и должностными лицами Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района

В целях своевременного рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы по рассмотрению обращений граждан согласно приложению.
2. Организацию работы по обращению граждан, общий контроль за своевременным рассмотрением и исполнением возложить на начальника общего отдела Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района.
3. Установить, что вторник с 14.00 до 16.00 часов является днем приема граждан по личным вопросам Руководителя Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района, Первого заместителя Руководителя Исполнительного комитета по экономике Тукаевского муниципального района, заместителя Руководителя Исполнительного комитета по вопросам строительства, заместителя Руководителя Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района по вопросам образования, Председателя финансово-бюджетной палаты, Председателя палаты имущественных и земельных отношений.
4. Назначить ответственными:
  - за своевременную регистрацию обращений граждан, поступивших в письменном виде в Исполнительный комитет Тукаевского муниципального района посредством почтовой связи, в Системе электронного документооборота, через Интернет-приемную муниципального района,

контроль за своевременным рассмотрением и исполнением письменных обращений граждан – начальника общего отдела Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района в соответствии с должностными обязанностями;

- за обеспечение личного приема граждан Руководителем Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района, контроль за своевременным рассмотрением и исполнением поручений по результатам приема граждан - начальника общего отдела Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района в соответствии с должностными обязанностями.

5. Разместить настоящее постановление на официальном сайте района в сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Руководитель Исполнительного комитета  
Тукаевского муниципального района



*СР*

Р.В. Асылгараев



**Порядок  
работы по рассмотрению обращений граждан Руководителем  
Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района и  
должностными лицами Исполнительного комитета Тукаевского  
муниципального района**

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 Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района и должностными лицами Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

1.2. Письменные обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование и адрес органа, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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 в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета Тукаевского муниципального района, направляются в течение семи дней со дня их 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 п.1.5. настоящего Порядка. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Федерального закона.

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.

1.4. 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.

1.5. 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. Указанное обращение приобщается в дело.

1.6. На письменное обращение, не содержащее фамилии 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 регистрации и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.7. Граждане имеют право обращаться к должностным лицам Совета Тукаевского муниципального района лично или через своего представителя.

1.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, 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 Совета Тукаевского муниципального района, 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.

1.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнительного комитета Тукаевского 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 неоднократно в адрес Руководителя Исполнительного комитета района и в адрес должностных лиц Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.11. 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. Прием, регистрация и учет письменных обращений 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 имеющихся 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), прикрепляются под скрепку впереди текста письма. В случае обнаружения отсутствия приложения или самого текста письма, вставляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается гражданину.

2.3. Все письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления на имя Руководителя Исполнительного комитета района и должностных лиц Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района. Каждому обращению присваивается регистрационный номер по порядку. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.4. Руководитель Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района рассматривает обращение, визирует соответствующие поручение. Поручение Руководителя Исполнительного комитета района должно содержать: фамилии руководителей подразделений, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.5. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им одновременно. Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить исполнителю, указанному первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

2.6. Письменные обращения, поступившие Руководителю Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района и в адрес должностных лиц Исполнительного комитета Тукаевского муниципального

района на бумажном носителе в обязательном порядке сканируются и загружаются в Систему электронного документооборота.

2.7. Когда данных, указанных в жалобе гражданина, недостаточно для вынесения окончательного решения, от учреждения или лица, действия которого обжалуются, запрашиваются материалы проверки с заключением об обоснованности принятия решения.

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

2.9. Проект ответа на обращение, подготовленный исполнителем передается на подпись Руководителю Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района или лицам уполномоченным подписывать ответы на обращения в соответствии с их компетенцией.

Исполнитель несет ответственность (одновременно с подписавшими лицами) за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные акты.

2.10. Должностные лица Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района:

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

б) запрашивают, 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;

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

г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 1.5., 1.6., 1.8., 1.9., 1.10., 1.11. настоящего Порядка;

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

2.11. 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.

2.12. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

2.13. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации.

Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа автору обращения.

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

2.15. Ответ на письменное обращение подписывается Руководителем Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района, его Первым заместителем в соответствии с их компетенцией. Ответ отправляется на адрес, указанный гражданином.

Ответ на обращение двух и более лиц (коллективное обращение) 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 адрес места жительства. 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.

Ответ на обращение направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

### **3. Организация личного приема граждан**

3.1 Личный прием граждан проводится Руководителем Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района, его Первым заместителем, заместителем по вопросам строительства, заместителем по вопросам образования, председателем финансово-бюджетной палаты, Председателем палаты земельных и имущественных отношений Тукаевского муниципального района.

3.2 Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, доводится до сведения граждан размещается на официальном сайте Тукаевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Указанная информация также размещается на информационных стендах в здании администрации муниципального района по адресу: РТ, г. Набережные Челны, пр. М. Джалилия, д.46. м

3.3. Запись и учет приема граждан ведет начальник общего отдела Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района, в соответствии должностными обязанностями в журнале учета приема граждан (приложение №1). Содержание устных обращений заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2), которая должна содержать



сведения о дате приема гражданина, его фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии), адресе его места жительства, фамилии должностного (уполномоченного) лица, ведущего прием, содержании устного обращения и принятых по нему мерах. Указанные реквизиты могут дополняться другими необходимыми сведениями.

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

3.5. Должностное (или уполномоченное) 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 и заверяется подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию, 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.

3.6. Должностные лица Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района имеют право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы местного самоуправления, предприятия, учреждения или организации, руководители и сотрудники которых обязаны оказывать им помощь и содействие: представлять необходимые справочные и информационные материалы (за исключением сведений, которые в соответствии с нормативными правовыми актами не подлежат разглашению), обеспечивать квалифицированными консультациями, связью, направлять сотрудников для осуществления приема и т.д.

#### **4. Проверка состояния работы с обращениями и контроль за их рассмотрением.**

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

4.2. В Исполнительном комитете Тукаевского муниципального района контролю по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, а также обращения на личном приеме граждан, о результатах, рассмотрения

которых требуется дать ответ автору или предоставить информацию по запросу соответствующего органа или должностного лица.

4.3. Непосредственно работа по контролю возлагается на должностных лиц Исполнительного комитета Тукаевского муниципального района, наделенных полномочиями по контролю.

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения соответствующим должностным лицам по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

4.4. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, при подготовке годового отчета осуществляется обобщение и проводится анализ поступивших обращений граждан. Указанный анализ должен содержать информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений.

4.5. Состояние работы с обращениями (анализ поступивших обращений граждан) отражаются в годовом отчете Главы муниципального района и размещаются на официальном сайте Тукаевского муниципального района в сети Интернет по прилагаемой форме (Приложение 3).



Приложение 1  
к Порядку  
рассмотрению  
граждан

работы по  
обращениям

### Журнал регистрации приема граждан

№	ФИО, год рождения	Место работы	Адрес, номер телефона	Содержание вопроса	Примечания



Приложение 2  
к Порядку  
рассмотрения  
граждан  
работы по  
обращениям

**ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ ТУКАЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**  
**ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА ПОСЕТИТЕЛЯ**

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Место жительства \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Льготный состав \_\_\_\_\_

Дата обращения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г., регистрационный № в журнале \_\_\_\_\_

Тема вопроса \_\_\_\_\_

По данному вопросу обращается впервые, повторно \_\_\_\_\_

*(нужное подчеркнуть, если обращение повторное, указать дату предыдущего обращения)*

Краткое содержание вопроса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Указания руководителя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результаты по обращению \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Вел беседу \_\_\_\_\_

Согласен на устный ответ \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*



Приложение 3  
к Порядку  
рассмотрению  
граждан

работы по  
обращениям

## СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан  
в Тукаевском муниципальном районе

Наименование сведений	Цифровые данные	
	_____ год	_____ год
Поступило <b>всего</b> 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		