



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.12.

2016г.

г.Бавлы

КАРАР

№ 502

Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан и обеспечения личного приема граждан в Исполнительном комитете Бавлинского муниципального района

В целях обеспечения реализации конституционного права граждан Российской Федерации на обращения в органы местного самоуправления с предложениями, заявлениями, жалобами, их своевременного рассмотрения, регулирования порядка приема и организации работы по рассмотрению обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 25.12.2008 №273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «О противодействии коррупции», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ (ред. от 24.07.2014) «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», 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» и постановлением Кабинета Министров от 13.11.2006 №537 «О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема граждан согласно требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» Исполнительный комитет Бавлинского муниципального района Республики Татарстан

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы по рассмотрению обращений граждан и обеспечения личного приема граждан в Исполнительном комитете Бавлинского муниципального района (далее - Порядок).

2. Заместителям руководителя Исполнительного комитета, начальникам отделов, руководителям структурных подразделений Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района, руководителям муниципальных учреждений Бавлинского муниципального района:

- использовать в работе по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан рекомендации, изложенные в Порядке;

- обеспечить условия, необходимые для рассмотрения обращений граждан, проведения личного приема граждан и объективного решения их проблем;

- не планировать в приемный день проведение городских и районных мероприятий.

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

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

5. Признать утратившими силу постановление руководителя Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района от 21.06.2012 №176 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в Исполнительном комитете Бавлинского муниципального района»

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Руководитель
Исполнительного комитета
Бавлинского муниципального района



И.И. Гузаиров

ПОРЯДОК
работы по рассмотрению обращений граждан и обеспечения
личного приема граждан в Исполнительном комитете
Бавлинского муниципального района Республики Татарстан

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 руководителем, заместителями руководителя Исполнительного комитета, начальниками отделов, руководителями структурных подразделений Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района, руководителями муниципальных учреждений Бавлинского муниципального района Республики Татарстан (далее - Руководители).

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» (с учетом изменений) (далее - Федеральный закон №59-ФЗ), Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (с учетом изменений) (далее - Закон РТ №16-ЗРТ).

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

1.3. Рассмотрение обращений является должностной обязанностью Руководителей или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители несут личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению обращений и по приему граждан.

1.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Руководителя, 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 Федерального закона №59-ФЗ. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью данного закона. Второй экземпляр уведомления приобщается к делу, открытому у Руководителя.

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 (часть 4 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ).

1.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется (часть 6 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ).

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, то жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суде в установленном порядке (часть 7 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ).

1.6. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ). Указанные обращение и сообщение (уведомление) приобщаются к делу, открытому у Руководителя.

1.7. На письменное обращение, не содержащее фамилии гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ - ответ не дается (часть 1 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ). Такое обращение решением Руководителя признается анонимным и приобщается к соответствующему делу.

Если в указанном обращении содержится информация о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности, такое 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 (часть 2 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ).

1.9. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Руководителя (должностного лица), 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 (часть 3 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ). Обращение при этом направляется в соответствующий орган для принятия необходимых мер.

1.10. В случае, если в письменном обращении гражданина 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 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 орган или одному и тому же должностному лицу (часть 5 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.11. Личный прием граждан руководителем и заместителями руководителя Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района проводится лично еженедельно по вторникам с 13.00 до 15.00 часов по предварительной записи.

Личный прием граждан начальниками отделов, руководителями структурных подразделений Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района, руководителями муниципальных учреждений, их заместителями проводится еженедельно по вторникам с 14.00 до 17.00 часов по предварительной записи.

1.12. Информация о месте приема, днях и часах, установленных для приема, о телефонах для предварительной записи размещается на сайте Бавлинского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Указанная информация также размещается на информационных стендах в административных зданиях органов.

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

1.14. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (часть 2 статьи 13 Федерального закона №59-ФЗ). В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

1.15. Руководитель (должностное или уполномоченное лицо), осуществляющий прием, обязан 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 (часть 3 статьи 13 Федерального закона №59-ФЗ). Письменное обращение, 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 Руководителя (должностного или уполномоченного лица), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться (часть 5 статьи 13 Федерального закона №59-ФЗ).

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (часть 6 статьи 13 Федерального закона №59-ФЗ).

1.16. Руководители (должностные лица) имеют право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы, предприятия, организация и учреждения, руководители и сотрудники которых обязаны:

- представлять необходимые справочные и информационные материалы (за исключением сведений, которые в соответствии с нормативными правовыми актами не подлежат разглашению);
- обеспечивать квалифицированными консультациями, связью;
- направлять компетентных сотрудников для участия при осуществлении приема граждан и т.д.

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) прикрепляются к письму. В случае обнаружения отсутствия приложения или самого текста письма - об этом сообщается заявителю.

2.3. Все письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления Руководителю (часть 2 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ) и заливаются в систему электронного документооборота.

2.4. Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера (например, «Д-19», «С-63»), индекс коллективных и анонимных обращений содержит соответственно буквы «Кл» и «Ан». В каждом

новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.5. Письменные обращения, поступившие Руководителю на бумажном носителе или по электронной почте, подлежат обязательной загрузке в систему электронного документооборота.

2.6. Когда данных, указанных гражданином в жалобе, недостаточно для вынесения окончательного решения, от учреждения или лица, действия которого обжалуются, запрашиваются материалы проверки с заключением об обоснованности принятия решения. В случае необходимости, по указанию Руководителя, для проверки жалобы на месте, может быть организован комиссионный выезд работников органов.

2.7. Исполнитель несет ответственность одновременно с лицами, подписавшими ответ на обращение, за содержание, ясность и четкость изложения, достоверность ссылки на нормативные акты.

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

2.9. Руководители и другие должностные лица:

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

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

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 частях 1-6 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ;

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

2.10. Обращение, поступившее Руководителю по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом №59-ФЗ (часть 3 статьи 7, часть 4 статьи 10).

2.11. 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 Руководителю (должностному лицу) и о результатах его рассмотрения лицам, не имеющим прямого отношения к рассмотрению обращений в органах безопасности. 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 (часть 2 статьи 6 Федерального закона №59-ФЗ).

2.12. Письменные обращения граждан, поступившие Руководителю или должностному лицу, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в соответствии с их компетенцией.

2.13. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших Руководителю и переданных для исполнения в другие органы, считается день их регистрации в органе. 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 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

существо поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (часть 6 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ).

2.15. Ответ на письменное обращение готовится на бланке Руководителя и подписывается Руководителем, либо другим уполномоченным на то должностным лицом. Ответ отправляется на почтовый или электронный адрес, указанный гражданином.

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.

2.16. Граждане вправе обращаться Руководителю 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 (статья 5 Главы II Закона РТ №16-ЗРТ).

2.17. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства, в соответствии с требованиями правовых актов.

3. Работа с отдельными видами обращений

3.1. Обращения депутатов.

Депутатским письмом является обращение, оформленное, как правило, на бланке документа и имеющее подпись депутата (депутатов).

Обращение депутата (депутатов) рассматривается в течение семи дней со дня получения обращения и не позднее указанного срока депутату предоставляется запрашиваемая информация (сведения).

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.

При повторном поступлении письма к нему подбирается имеющаяся переписка и регистрационно-контрольная карточка.

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.

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 Руководителю, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.3. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, обращение незамедлительно передается руководителю Исполнительного комитета Бавлинского муниципального района. Руководитель Исполнительного комитета проставляет резолюции и назначает исполнителей. Рассмотрение обращения ставится на особый контроль.

4.4. При рассмотрении обращений 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.

4.5. Обращение не направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого 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 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 с 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, руководитель Исполнительного комитета 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 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 (статья 14 Федерального закона №59-ФЗ).

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

5.3. Контролю по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, о результатах рассмотрения которых требуется дать ответ авторам или представить информацию по запросу соответствующих органов или должностных лиц.

5.4. Работа по контролю возлагается непосредственно на должностных лиц, 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.

5.5. 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 органов и в средствах массовой информации.

КАРТОЧКА
регистрации приема граждан

№ _____

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)

Вел беседу

Кому и что поручено

Подпись

Результат приема

Отметка об исполнении

В дело

(подпись ведущего прием)

(расшифровка подписи)