



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

17.04.2017

г.Бавлы

№ 148

Об утверждении Порядка работы
по рассмотрению обращений
граждан и обеспечения личного
приема граждан в Аппарате Совета
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», 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 согласно требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также реализации конституционного права граждан на обращения в органы местного самоуправления с предложениями, заявлениями, жалобами, регулирования порядка приема и организации работы по рассмотрению обращений граждан

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок работы по рассмотрению обращений граждан и обеспечения личного приема граждан в Аппарате Совета Бавлинского муниципального района (далее – Порядок) согласно приложению.

2. Заместителю Главы Бавлинского муниципального района, руководителю Аппарата Совета Бавлинского муниципального:

- 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>.

6. Признать утратившими силу постановления Главы Бавлинского муниципального района от 08.05.2007 № 75 «О задачах органов местного самоуправления Бавлинского муниципального района по обеспечению личного приема граждан» и от 25.05.2007 № 92 «Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан».

7. Контроль за исполнением данного постановления возложить на руководителя Аппарата Совета Бавлинского муниципального района.

Глава
Бавлинского муниципального района



Р.Х. Гатиятуллин

ПОРЯДОК
работы по рассмотрению обращений граждан и
обеспечения личного приема граждан
в Аппарате Совета 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 Аппарате Совета Бавлинского муниципального района (далее – Аппарат Совета).

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

1.3. Рассмотрение обращений является должностной обязанностью руководителей Аппарата Совета или по их письменному поручению – других должностных лиц в пределах 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 Аппарата Совета, 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 Аппарата Совета.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления (далее – МСУ) или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы МСУ или соответствующим должностным лицам (часть 4 статьи 8 ФЗ).

1.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган МСУ или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется (часть 6 статьи 8 ФЗ).

Если, в связи с этим запретом направление жалобы в государственный орган, орган МСУ 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 (часть 7 статьи 8 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 МСУ 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 ФЗ). Указанное обращение приобщается в дело Аппарата Совета.

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 ФЗ). Такое обращение 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 (часть 2 статьи 11 ФЗ).

1.9. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Apparата Совета, 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 ФЗ).

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 МСУ или одному и тому же должностному лицу (часть 5 статьи 11 ФЗ). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.11. Личный прием граждан Главой Бавлинского муниципального района (далее – Глава) проводится лично еженедельно по вторникам с 15.00 до 17.00 часов по предварительной записи.

Личный прием граждан заместителем Главы, руководителем Apparата Совета Бавлинского муниципального проводится еженедельно по вторникам с 14.00 до 17.00 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 административном здании Аппарата Совета.

1.13. Запись и учет приема граждан в Аппарате Совета осуществляет заместитель начальника общего отдела Аппарата Совета. 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 (часть 2 статьи 13 ФЗ). В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

1.15. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (часть 3 статьи 13 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 Аппарата Совета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться (часть 5 статьи 13 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 ФЗ).

1.16. Должностные лица Аппарата Совета имеют право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы МСУ, 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 сотрудников для осуществления приема 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), прикрепляется к письму. В случае обнаружения отсутствия приложения или самого текста письма, об этом сообщается заявителю.

2.3. Все письменные обращения, поступившие на бумажном носителе или по электронной почте в Аппарат Совета, регистрируются в течение трех дней с момента поступления (часть 2 статьи 8 ФЗ) и подлежат обязательной загрузке 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. 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 МСУ.

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 Аппарата Совета:

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 государственных органах, органах МСУ 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 ФЗ;

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

2.10. Обращение, поступившее в Аппарат Совета по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом (часть 3 статьи 7, часть 4 статьи 10 ФЗ).

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 в органы МСУ 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 МСУ или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (часть 2 статьи 6 ФЗ).

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

2.13. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Совета, 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 существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (часть 6 статьи 11 ФЗ).

2.15. Ответ на письменное обращение готовится на бланке Главы, заместителя Главы или Аппарата Совета 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 в Аппарат Совета и к их 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 II Главы Закона РТ).

2.17. Делопроизводство по обращениям граждан в Аппарате Совета 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).

Обращения депутатов рассматриваются в течение семи дней и не позднее указанного срока депутату предоставляются запрашиваемые информация и 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 в Аппарат Совета, 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 Главе. Глава проставляет резолюции и назначает исполнителей. 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 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 МСУ 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, Глава 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, то Глава принимает решение о представлении материалов проверки в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих, должностному поведению лиц,

замещающих муниципальные должности, и урегулированию конфликта интересов Бавлинского муниципального района (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 Аппарата Совета 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 ФЗ).

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 Аппарате Совета 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. Непосредственно работа по контролю возлагается на должностных лиц Аппарата Совета, 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 МСУ и средствах массовой информации.

Приложение
к Порядку работы по
рассмотрению обращений граждан
и обеспечения личного приема
в Аппарате Совета Бавлинского
муниципального района

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 фамилии)