

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЧИСТОПОЛЬСКИЙ  
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
«ЧИСТАЙ МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ»  
МУНИЦИПАЛЬ БЕРӘМЛЕГЕ  
БАШКАРМА КОМИТЕТЫ

улица Бебеля, дом 129,  
город Чистополь, 422980

Бebель урамы, 129 нчы йорт,  
Чистай шәһәре, 422980

тел. (84342) 5-43-60, тел/факс 5-43-70, E-mail: chistay@tatar.ru

№ 806

от 06.12.2016

## **Постановление**

## **Карар**

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Исполнительном комитете Чистопольского муниципального района Республики Татарстан и проведения анализа поступивших обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года N 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Исполнительный комитет Чистопольского муниципального района

### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить:

Порядок работы с обращениями граждан в Исполнительном комитете Чистопольского муниципального района Республики Татарстан (Приложение №1);

Порядок проведения анализа поступивших в Исполнительный комитет Чистопольского муниципального района Республики Татарстан обращений граждан (Приложение №2).

2. Ознакомить всех сотрудников с настоящим постановлением.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Чистопольского муниципального района в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением данного постановления возложить на Управляющего делами Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района Республики Татарстан.

Руководитель  
Исполнительного комитета



Э.Р. Хасанов

Порядок работы с обращениями граждан  
в Исполнительном комитете Чистопольского  
муниципального района Республики Татарстан

Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в Исполнительном комитете Чистопольского муниципального района Республики Татарстан (далее - Порядок) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных предложений, заявлений и жалоб граждан (далее - обращения граждан), поступающих в письменной форме, в форме электронных сообщений (посредством электронной почты, Интернет-приемной официального сайта Чистопольского муниципального района или иным способом) или в форме устного личного обращения к должностному лицу Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района Республики Татарстан во время приема граждан.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан, а также предоставления гражданам информации по их запросам, в том числе информации справочного характера, устанавливается законодательством Российской Федерации Республики Татарстан.

Порядок работы с обращениями граждан

3. Поступившие в Исполнительный комитет письменные обращения проходят регистрацию в установленный законодательством срок и направляются руководителю Исполнительного комитета.

4. Руководитель Исполнительного комитета района рассматривает обращение и направляет через Электронное Правительство должностному лицу, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, для рассмотрения обращения.

5. Должностное лицо, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, назначает из числа специалистов структурного подразделения исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения (далее - Исполнитель), и через Электронное Правительство направляет ему обращение для подготовки ответа заявителю.

6. Исполнитель:

- изучает тему обращения, нормативную правовую базу и сложившуюся правоприменительную практику по проблеме, обозначенной в обращении;

- в случае необходимости организует проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер для рассмотрения обращения;

- готовит проект ответа заявителю;

- направляет проект ответа на согласование руководителю и заинтересованным должностным лицам.

- направляет согласованный проект ответа на подпись Руководителю Исполкома или уполномоченному должностному лицу.

7. Руководитель Исполнительного комитета или уполномоченное должностное лицо подписывает ответ на обращение.

8. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. В случае, если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию Исполнительного комитета, обращение в установленные законодательством сроки направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, направляет уведомление о передаче его обращения по подведомственности, подписанное уполномоченным должностным лицом.

10. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан осуществляется в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

11. Жалобы граждан на решения, действия (бездействие) конкретных должностных лиц Исполнительного комитета не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа заявителю.

12. Ответ на обращение, поступившее по электронной почте, может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

### Сроки рассмотрения обращений

13. Обращения граждан рассматриваются в Исполнительном комитете в установленные законодательством сроки.

14. При продлении срока рассмотрения письма, в случаях предусмотренных законодательством, исполнитель готовит проект обоснования о продлении срока рассмотрения и направляет его на подпись Руководителю Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района или уполномоченному должностному лицу.

15. Исполнитель, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя является анонимным, подготавливает заключение об оставлении обращения без ответа и передает обращение должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, которое регистрирует в Электронном Правительстве обращение с заключением и прекращает по нему производство. Обращение с заключением направляется в архив. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

### Личный прием граждан

16. Личный прием граждан проводится Руководителем Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района, уполномоченными должностными лицами каждый вторник с 14.00 до 16.00. Информация о месте приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, размещается на официальном сайте Чистопольского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и в на стендах в здании Исполнительного комитета.

17. В течение недели ведется предварительная запись на личный прием к Руководителю Исполнительного комитета. Учет приема граждан ведется при помощи заполнения регистрационной карточки приема граждан. Точная дата и время приема сообщается заявителю дополнительно по телефону.

18. Запись и учет приема граждан руководителем Исполнительного комитета ведется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале учета приема граждан.

19. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан, муниципальными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции принимает одно из следующих решений:

- дать устные разъяснения;
- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого обращения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В карточку личного приема вносится информация о заявителе и о завершении работы с устным обращением.

20. В случае если во время приема гражданина немедленное решение поставленных вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется в соответствующее структурное

подразделение и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

21. Руководителем Исполнительного комитета, заместителями руководителя Исполнительного комитета может осуществляться выездной прием граждан.

Работа с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

22. 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.

23. 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.

24. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан по фактам коррупционной направленности осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, с отнесением обращения в категорию «коррупция».

25. Должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, систематически анализируется и обобщается обращения граждан по фактам коррупционной направленности, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих факты коррупционной направленности.

Порядок проведения анализа поступивших  
в Исполнительный комитет Чистопольского  
муниципального района Республики Татарстан  
обращений граждан

1. Настоящий Порядок разработан во исполнение статьи 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 года N 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и устанавливает процедуру обобщения и анализа поступивших обращений граждан в Исполнительный комитет Чистопольского муниципального района Республики Татарстан (далее - Исполнительный комитет).
2. Обобщение и анализ обращений осуществляются на основании данных электронного документооборота и информации, предоставляемой в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка.
3. Информация об обращениях, поступивших на личном приеме руководителю Исполнительного комитета, заместителям руководителя Исполнительного комитета, предоставляется должностным лицом, осуществляющим запись граждан на личный прием руководителя Исполнительного комитета, заместителей руководителя Исполнительного комитета.
4. При проведении анализа изучается информация о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в форме электронного документа, о местах, днях и часах приема граждан, о количестве граждан, принятых на личном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах.
5. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан осуществляет обобщение и анализ информации, указанной в пункте 2, а также поступившей в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка, и передает Управляющему делами Исполнительного комитета.
7. Анализ поступивших обращений осуществляется два раза в год до 15 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия.
8. Анализ обращений размещается на официальном сайте Чистопольского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" не позднее 20 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия.