|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ГЛАВАМУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «НОВОЧЕРШИЛИНСКОЕСЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ» ЛЕНИНОГОРСКОГОМУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН |  | ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫЛЕНИНОГОРСКМУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ«ЯҢА ЧЫРШЫЛЫАВЫЛ ҖИРЛЕГЕ»МУНИЦИПАЛЬ БЕРӘМЛЕГЕБАШЛЫГЫ |

Б О Е Р Ы К

Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е № 29

от 17 февраля 2025 г.

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в муниципальном образовании «Новочершилинское сельское поселение» Лениногорского муниципального района Республики Татарстан и проведения анализа поступивших обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003г. № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», РАСПОРЯЖАЮСЬ:

1. Утвердить прилагаемые:

[Порядок](file:///E%3A%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%5C%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD-%20%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82.docx%20%281%29.doc#P29) работы с обращениями граждан в муниципальном образовании «Новочершилинское сельское поселение» Лениногорского муниципального района Республики Татарстан;

Порядок проведения анализа обращений граждан, поступивших в муниципальное образование «Новочершилинское сельское поселение» Лениногорского муниципального района Республики Татарстан;

список уполномоченных лиц на ведение личного приема граждан и подписание ответов на письменные обращения граждан.

2.Опубликовать настоящее распоряжение на информационных стендах, расположенных по адресу: Республика Татарстан, Лениногорский район, п. Новочершилинский, ул. Заречная, д.25, ул. Центральная, д.12А и на официальном сайте Лениногорского муниципального района (<https://leninogorsk.tatarstan.ru/>) в разделе «Сельские поселения».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

# Глава муниципального образования

# «Новочершилинское сельское поселение»

Лениногорского муниципального образования

Республики Татарстан Р.А. Мухаметшина

# Утвержден

распоряжением главы муниципального образования «Новочершилинское сельское поселение»

от 17 февраля 2025 г. № 29

Порядок

работы с обращениями граждан в муниципальном образовании «Новочершилинское сельское поселение» Лениногорского муниципального района Республики Татарстан

Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в муниципальном образовании «Новочершилинское сельское поселение» Лениногорского муниципального района Республики Татарстан (далее – Порядок) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных предложений, обращений, заявлений и жалоб граждан (далее - обращения граждан), поступающих обращений в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или официального сайта Лениногорского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба или в форме устного личного обращения во время приема граждан, в муниципальном образовании «Новочершилинское сельское поселение» Лениногорского муниципального района Республики Татарстан (далее – муниципальное образование).

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 муниципальное образование письменные обращения проходят регистрацию в установленный законодательством срок и направляются Главе.

4.Глава рассматривает обращение и направляет через систему электронного документооборота «Электронное Правительство» (далее - СЭД) должностному лицу для рассмотрения обращения.

5.Должностное лицо 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 другим заинтересованным должностным лицам. Должностное лицо, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, рассматривает проект ответа на предмет полноты ответа. При необходимости возвращает его исполнителю на доработку;

направляет согласованный проект ответа на подпись Главе.

6.Глава муниципального образования или уполномоченное должностное лицо подписывает ответ на обращение.

7. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю.

8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, Исполнительный комитет или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган или должностному лицу в письменной форме.

9. В случае если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию муниципального образования, обращение в установленные законодательством сроки направляется в соответствующий орган, учреждение или соответствующему должностному лицу, руководителю учреждения в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, направляет уведомление о передаче его обращения по подведомственности, подписанное руководителем муниципального образования, либо уполномоченным 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 муниципального образования сельского поселения 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 муниципальном образовании в установленные законодательством сроки.

14.При продлении срока рассмотрения обращения, в случаях, предусмотренных законодательством, исполнитель готовит проект обоснования о продлении срока рассмотрения и направляет его на подпись руководителю муниципального образования или уполномоченному должностному лицу.

Глава муниципального образования или уполномоченное должностное лицо рассматривает обоснование, устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения и направляет исполнителю. Исполнитель после утверждения продления срока рассмотрения обращения извещает заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины и срока продления.

15. Исполнитель, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя является анонимным, подготавливает заключение об оставлении обращения без ответа, регистрирует в СЭД 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.

16. Письменный ответ на коллективное обращение граждан 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 почтовый адрес или адрес электронной почты. 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, адресам электронной почты.

Личный прием граждан

17.Личный прием граждан проводится руководителем муниципального образования, уполномоченными должностными лицами каждый вторник с 14.00 ч. до 16.00 ч. 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 Лениногорского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на стендах в здании Исполкома.

18. В течение недели ведется предварительная запись на личный прием к руководителю муниципального образования. Учет приема граждан ведется при помощи заполнения регистрационной карточки приема граждан. Точная дата и время приема сообщается заявителю дополнительно по телефону.

19.Запись и учет приема граждан к руководителю муниципального образования ведется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

20. 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, при необходимости запросить дополнительные документы для применения в качестве основания в удовлетворении просьбы;

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.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

21. 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.

22.Руководителем муниципального образования и уполномоченными должностными лицами может осуществляться выездной прием граждан.

23. Правом на первоочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема граждан записавшиеся предварительно, обладают:

1) инвалиды I, II групп и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

2) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;

3) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

5) близкие родственники военнослужащих (добровольцев и контрактников) принимающие (принимавших) участие в специальной военной операции или выполняющие (выполнявшие) задачи, связанные с ее проведением, на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской народной Республики, Запорожской области, Херсонской области и Украины.

24. При личном приеме граждане, указанные в [пунктах 1](#Par1) - [5 пункта](#Par5) 22 настоящего Порядка, предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

25. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием.

Работа с обращениями граждан

 по фактам коррупционной направленности

26.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.

27.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.

28. 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».

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Утвержден

распоряжением Главы муниципального образования «Новочершилинское сельское поселение»

от 17 февраля 2025 г. № 29

Порядок

проведения анализа обращений граждан,

поступивших в муниципальном образовании

«Новочершилинское сельское поселение» Лениногорского муниципального района Республики Татарстан

1. Настоящий Порядок разработан во исполнение статьи 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003г. №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и устанавливает процедуру обобщения и анализа поступивших обращений граждан в муниципальное образование «Новочершилинское сельское поселение» ЛМР Республики Татарстан.
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 муниципального образования, предоставляется должностным лицом, осуществляющим запись граждан на личный прием руководителя.
4. При проведении анализа изучается информация о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений, обращений в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или официального сайта Лениногорского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, 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 руководителю муниципального образования
6. Анализ поступивших обращений осуществляется два раза в год до 15 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия.
7. Анализ обращений размещается на официальном сайте Лениногорского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 20 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Утвержден

распоряжением Главы муниципального образования «Новочершилинское сельское поселение»

от 17 февраля 2025г. № 29

Список

уполномоченных лиц на ведение личного приема граждан

и подписание ответов на письменные обращения граждан

|  |
| --- |
| 1. Заместитель Руководителя (ведущий специалист) Исполнительного комитета муниципального образования «Новочершилинское сельское поселение» ЛМР РТ; |