ГЛАВА МАЛОМЕМИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАЙБИЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

КАРАР ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**от 18 июня  2012 года                                № 3**

 Об утверждении Порядка работы с обращениями, предложениями, заявлениями и жалобами граждан

   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 порядок работы с обращениями, предложениями, заявлениями и жалобами граждан в Маломеминском сельском  поселении  Кайбицкого  муниципального   района Республики Татарстан.

2. Контроль за исполнением данного Постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление подлежит обнародованию путем размещения  на информационных стендах.

 Глава Маломеминского

сельского поселения                                    Ю.С.Самарский

 **Утвержден**

**Постановлением**

**Главы Маломеминского**

**сельского поселения**

**Кайбицкого муниципального района**

**от 18 июня 2012 г. N3**

ПОРЯДОК

РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ,

ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

 1.1. Настоящий порядок устанавливает правила учета, регистрации, рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и обращений граждан, контроля за их исполнением, определяет порядок анализа причин и характера обращений.

1.2. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.3. Работа с предложениями, заявлениями, жалобами и обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Республики Татарстан, Законом Республики Татарстан, действующими распорядительными и инструктивными документами, должностными инструкциями и настоящим порядком.

1.4. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специально назначенных для этого должностных лиц.

 2. Прием, регистрация и учет обращений граждан

 2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. 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. Ответ на предложения, заявления, жалобы граждан даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

2.3. Все виды поступающих письменных обращений должны быть зарегистрированы в день их поступления в журнале и регистрационно-контрольных карточках (Приложения N 1, 2, 3).

Регистрационный индекс письма указывается в регистрационном штампе, который проставляется в правом нижнем углу сопроводительного письма или на первой странице письма заявителя.

Зарегистрированные письма в день их поступления передаются руководству.

Письма передаются исполнителю под расписку в регистрационно-контрольной карточке.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в журнале и регистрационно-контрольных карточках (Приложения N 1, 2, 3).

2.5. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.6. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

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

2.8. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

 3. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан

 3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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 направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2. 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.

3.3. 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 государственного органа, органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.4. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя соответствующего органа, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

3.6. Письма граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами формируются в отдельные дела. Хранятся в течение 5 лет.

 4. Личный прием граждан

 4.1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами, информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, 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.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

4.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**Приложение № 1**

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПИСЕМ И ЗАЯВЛЕНИЙ ГРАЖДАН**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Входящий  номер и   дата    поступления | От кого   поступило  письмо,   Ф.И.О. и  адрес    заявителя  | Краткое  содержание | Резолюция,  кому     направлен   документ и  роспись    получателя,  дата     | Отметка об     исполнении     |
|   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |

**Приложение N 2**

**КАРТОЧКА УЧЕТА ПИСЕМ ГРАЖДАН**

|  |  |
| --- | --- |
| Входящий N, дата регистрации       | Фамилия, инициалы                       |
| Подробный адрес:                                                             |
| Дата отправления письма на         рассмотрение                       | Дата получения ответа                   |
|   |   |
| Краткое содержание                                                          |
| Резолюция                                                                    |

 **Приложение N 3**

**Маломеминское сельское поселение**

**Кайбицкого муниципального района**

**Республики Татарстан**

**КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН**

      N \_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

    Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

    Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заключение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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