**ГЛАВА БУРУНДУКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАЙБИЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

**КАРАР ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 21 ноября  2012 года                                 № 1**

**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 Бурундуковском  сельском

поселении Кайбицкого  муниципального   района Республики Татарстан.

2. Контроль исполнения данного Постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление подлежит обнародованию путем

размещения  на информационных стендах.

**Глава  Бурундуковского**

**сельского поселения                                            Р.И.Гимадиев**

**Утвержден**

**Постановлением**

**Главы  Бурундуковского  сельского поселения**

**Кайбицкого муниципального района**

**от 21.11.2012 г. N 1**

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 проводится каждую пятницу с 9.00 до16.00.

 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**

по Бурундуковскому сельскому поселению

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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**

**Бурундуковское 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_