

## **ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "НУРЛАТСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН"**

### **РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**от 24 января 2018 года N 32-р**

#### **Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Исполнительном комитете Нурлатского муниципального района**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", исполнения п. 3 распоряжения Главы Нурлатского муниципального района и г. Нурлат от 23.11.2017 N 66/1 "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления Нурлатского муниципального района" и в целях установления порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц распоряжаюсь:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в Исполнительном комитете Нурлатского муниципального района.

2. Установить, что должностные лица несут персональную ответственность за состояние работы по приему граждан, обеспечению объективного, своевременного и в полном объеме рассмотрения обращений, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в строгом соответствии с требованиями Федерального закона и настоящей Инструкции.

3. Главному специалисту по кадровой работе донести Инструкцию до сотрудников Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района под подпись, а также ознакомить вновь принимаемых сотрудников.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на управляющего делами Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района.

Руководитель  
А.К.ГАБДУЛЛИН

Приложение  
к распоряжению  
Исполнительного комитета  
Нурлатского муниципального района  
от 24 января 2018 г. N 32-р

#### **ИНСТРУКЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ИСПОЛНИТЕЛЬНОМ КОМИТЕТЕ НУРЛАТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

1. Настоящая Инструкция определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие этапы:

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию и учет обращений;

- принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
- рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
- подготовку и направление ответов на обращения;
- хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
- личный прием граждан;
- контроль за рассмотрением обращений.

3. Исполнитель при получении письменного обращения, обязан:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина;
- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- направить гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- не разглашать сведения, содержащиеся в обращении, а также информацию, касающуюся частной жизни гражданина, ставшие известными при рассмотрении обращения;
- обеспечить сохранность и конфиденциальность документов, относящихся к предмету проверки по обращению.

4. Письменное обращение, поступившее в Исполнительный комитет Нурлатского муниципального района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5. Подготовленные по результатам рассмотрения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно его замещающему.

7. Исполнитель готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись руководителю Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района или его заместителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не позднее пяти дней до даты окончания срока рассмотрения.

8. После подписания ответа гражданину, он передается ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника гражданину, копия ответа подшивается в дело.

9. Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

10. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

## 11. Гражданину, обращение которого рассматривается должна быть обеспечена возможность:

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 12. Организация и проведение личного приема граждан.

12.1. В Исполнительном комитете Нурлатского муниципального района должностными лицами, ведущими личный прием граждан в установленные часы, является руководитель Исполкома и его заместители.

12.2. Иные должностные лица в Исполнительном комитете Нурлатского муниципального района ведут работу с устными обращениями граждан в ходе исполнения своих должностных обязанностей.

12.3. Личный прием граждан руководителем Исполнительного комитета Нурлатского муниципального района и его заместителями осуществляется по предварительной записи, при предъявлении документа удостоверяющего личность, на основании которого заводится карточка личного приема. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по прилагаемой форме.

12.4. В случае, если изложенные в устном обращении, сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина делается 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.

12.5. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

13. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан**

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, либо электронный 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение,

если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно сдавались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или 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 направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Обращение гражданина, страдающего психическими расстройствами, не является поводом для отказа в рассмотрении, и подлежит рассмотрению на общих основаниях.