



РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ 1440

БОЕРЫК

« 14 » 12 2016 г.

«Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Палате земельных и имущественных отношении 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»,

1. Утвердить:

Порядок работы с обращениями граждан в Палате земельных и имущественных отношении Чистопольского муниципального района Республики Татарстан (Приложение №1);

Порядок проведения анализа поступивших в Палату земельных и имущественных отношении Чистопольского муниципального района Республики Татарстан обращений граждан (Приложение №2).

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

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Руководитель



М.Ю. Исхакова

Порядок работы с обращениями граждан
в Палате земельных и имущественных отношений
Чистопольского муниципального района Республики Татарстан

Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в Палате земельных и имущественных отношений Чистопольского муниципального района Республики Татарстан (далее – Порядок) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных предложений, обращений, заявлений и жалоб граждан (далее - обращения граждан), поступающих в письменной форме, в форме электронных сообщений (посредством электронной почты или иным способом) или в форме устного личного обращения во время приема граждан, в Палату земельных и имущественных отношений Чистопольского муниципального района Республики Татарстан (далее - Палата).

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 Палату письменные обращения проходят регистрацию в установленный законодательством срок и направляются Руководителю Палаты.

4. Руководитель Палаты рассматривает заявление, определяет исполнителя и направляет заявление специалисту Палаты, для рассмотрения обращения.

5. 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 должностному лицу, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения, и другим заинтересованным должностным лицам;

- направляет согласованный проект ответа на подпись Рукководителю Палаты или уполномоченному должностному лицу.

7. Рукководитель Палаты 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 Палаты, 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 рукководителем Палаты.

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 Палаты 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 обращения

13. Обращения граждан рассматриваются в Палате земельных и имущественных отношений в установленных 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 Рукководителю Палаты или уполномоченному должностному лицу.

Рукководитель Палаты или уполномоченное должностное лицо рассматривает обоснование, устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения и направляет исполнительу. Исполнитель после утврждения продления срока рассмотрения обращения извещает заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин и срока продления.

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 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 Палаты, уполномоченными должностными лицами каждый вторник с 14.00 час. до 15.00 час. 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 на стендах в здании Палаты.

17. В течение недели ведется предварительная запись на личный прием к Руководителю Палаты. 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 Руководителю Палаты 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 Палаты и уполномоченными должностными лицами 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 Палату 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 Палату Чистопольского муниципального района Республики Татарстан (далее - Палата).

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 Руководителя Палаты, предоставляется должностным лицом, осуществляющим запись граждан на личный прием Руководителю Палаты.

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 руководителю Палаты.

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 Чистопольского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" не позднее 20 числа месяца, следующего за последним месяцем полугодия.