

**Положение о порядке рассмотрения  
обращений граждан, поступивших в МКУ «Администрация  
Советского района Исполнительного комитета г.Казани»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в МКУ «Администрация Советского района Исполнительного комитета г.Казани» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. МКУ «Администрация Советского района Исполнительного комитета г.Казани» (далее - Администрация) в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Администрацию в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Администрации: 4200081, г. Казань, ул.Шуртыгина, д.1.  
Контактный телефон: 272-32-85 – общий отдел, 272-42-22 - факс.

Адрес электронной почты: [Sov.Post@tatar.ru](mailto:Sov.Post@tatar.ru)

График работы Администрации: понедельник - пятница: 9.00 - 18.00, перерыв: 12.00 - 13.00; суббота, воскресенье - выходные дни.

Сведения о местонахождении Администрации, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на странице Администрации на официальном портале органов местного самоуправления города Казани

([www.kzn.ru](http://www.kzn.ru)), а также на информационных стендах по адресу нахождения Администрации.

## 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

### 2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. В Администрации организацию работы по учету, прохождению, рассмотрению, анализу обращений обеспечивают сотрудники общего отдела - лица, уполномоченные на ведение делопроизводства в Администрации (далее - уполномоченное лицо).

#### 2.1.2. Уполномоченное лицо при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления. Сведения о поступивших обращениях заносятся в электронную базу данных в системе электронного документооборота. В электронную регистрационную карточку вводятся следующие реквизиты: адресат, источник поступления, тип, вид документа, его исходящий номер и дата, тематика, дата регистрации, фамилия, инициалы автора, его адрес, социальное положение, льготная категория, номер дела, сканирует обращение и прикрепляет к электронной карточке, создает проект резолюции и направляет на рассмотрение главе Администрации либо уполномоченному должностному лицу, после утверждения проекта резолюции, обращение поступает в системе электронного документооборота к

исполнителю и оригинал обращения передается сотрудником общего отдела в соответствующий отдел.

- при приеме обращения в форме электронного документа, создает проект резолюции и направляет ее на рассмотрение главе Администрации либо уполномоченному должностному лицу;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется специалистами общего отдела - секретарями главы и руководителя аппарата, после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность указания адресата и регистрирует его в журнале регистрации факсограмм.

2.1.3. Все поступающие в Администрацию обращения граждан подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

## 2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество руководителя, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ

должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан, поступивших непосредственно в Администрацию в соответствии с приказом главы Администрации от 19.06.2017 №422/к - 21 день со дня регистрации.

Глава Администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, руководитель Администрации либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или 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.

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, Администрация вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации 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 Администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Администрации, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

### 2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения главой Администрации либо уполномоченным на то лицом поступивших обращений граждан они направляются в системе электронного документооборота на исполнение непосредственному исполнителю.

#### 2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю и согласовывает его в установленном порядке в системе электронного документооборота.

После согласования ответ на обращение оформляется на гербовом бланке Администрации на языке обратившегося в соответствии с Типовой инструкцией, утвержденной распоряжением Руководителя Аппарата Исполнительного комитета г.Казани от 24.11.2009 №1940р и подписывается главой Администрации либо уполномоченным должностным лицом. Ответы авторам обращений конвертируются непосредственным исполнителем и передаются в общий отдел для отправки через почтовые отделения.

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера в общем отделе Администрации.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Республики Татарстан и г.Казани с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

## 2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся у ответственных за ведение архивного делопроизводства в отделах Администрации. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

## 3. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

3.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан общим отделом Администрации.

3.3. Срок исполнения исчисляется с даты его постановки на контроль. Если последний день контрольного срока приходится на нерабочий день, документ (поручение) подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.



- подготовки ответов по депутатским обращениям – до 15 дней после их регистрации. В случае необходимости проведения дополнительной проверки или изучения депутатского обращения окончательный срок представления ответа депутату составляет не более 30 дней, о чем сообщается депутату в письме в 15-дневный срок;

- подготовки ответов на обращения граждан, в том числе электронные, - до 30 дней со дня регистрации обращения в Исполнительном комитете. В исключительных случаях должностное лицо, выдавшее поручение, вправе установить дополнительный срок рассмотрения обращения, но не более 30 дней. При этом автору обращения должно быть направлено соответствующее официальное уведомление;

Если исполнение документа регламентируется правовыми актами, при определении контрольного срока следует руководствоваться соответствующими нормами.

3.4. При поступлении из прокуратуры представлений и предостережений контрольный срок составляет 30 дней, протестов – 10 дней (если не установлен иной срок).

3.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в системе электронного документооборота.

3.6. Снятие обращения с контроля осуществляет сотрудник общего отдела. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу не является основанием для снятия обращения с контроля.