

**ГЛАВА
КАМСКО-УСТЬИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**



**ТАТАРСТАН
РЕСПУБЛИКАСЫ
КАМА ТАМАГЫ
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ
БАШЛЫГЫ**

ул. Калинина, д.31,
пгт. Камское Устье, 422820

Калинин урамы, 31 йорт,
штп. Кама Тамагы, 422820

тел.: (884377) 2-11-51, факс: 2-18-86, e-mail: Kamuste.Sekretar@tatar.ru, <http://kamskoye-ustye.tatarstan.ru>.

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 09.02.2018 года

БОЕРЫК

№ 4

Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в Совете Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан

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», Уставом Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан :

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в Совете Камско-Устьинского муниципального района.

2. Установить, что вторник с 14-00 до 17-00 часов является днем приема граждан по личным вопросам в Совете Камско-Устьинского муниципального района.

3. Установить, что каждый вторник месяца с 14-00 до 17-00 часов прием граждан по личным вопросам осуществляет Глава Камско-Устьинского муниципального района, заместитель Главы Камско-Устьинского муниципального района, руководитель Аппарата Совета Камско-Устьинского муниципального района.

4. Уполномочить на осуществление личного приема граждан в Совете Камско-Устьинского муниципального района, а также на подписание писем-ответов – заместителя Главы Камско-Устьинского муниципального района, руководителя Аппарата Совета Камско-Устьинского муниципального района, в соответствии с их компетенцией.

5. Назначить ответственными:

- за своевременную регистрацию обращений граждан, поступивших в письменном виде в Совет Камско-Устьинского муниципального района

посредством почтовой связи, в Системе электронного документооборота, через Интернет-приемную Камско-Устьинского муниципального района – начальника общего отдела Аппарата Совета Камско-Устьинского муниципального района;

- по контролю за своевременным рассмотрением и исполнением письменных обращений граждан - начальника общего отдела Аппарата Совета Камско-Устьинского муниципального района;

- за организацию личного приема граждан Главой муниципального района, его заместителем, руководителем Аппарата Совета, контроль за своевременным рассмотрением и исполнением устных обращений граждан - начальника общего отдела Аппарата Совета Камско-Устьинского муниципального района;

- за регистрацию и контроль, за своевременным рассмотрением и исполнением обращений граждан, принятых по телефону «горячей линии» - главных специалистов приемной Главы муниципального района.

6. Обнародовать настоящее распоряжение на официальном сайте Камско-Устьинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

П.Н.Лоханов

Утвержден
Распоряжением Главы Камско-
Устьинского муниципального района
Республики Татарстан
от « 09 » февраля 2018 года № 4

Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в Совете Камско-Устьинского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации (далее - обращения), контроля за их рассмотрением и исполнением; определяет порядок анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, выявления причин и характера обращений, а также организацию приема граждан в Совете Камско-Устьинского муниципального района.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

1.2. Письменные обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование и адрес органа, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

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

1.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета Камско-Устьинского муниципального района, направляются в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.1.5. настоящего Порядка. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Федерального закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

1.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Если в связи с этим запретом направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

1.6. На письменное обращение, не содержащее фамилии гражданина, 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 регистрации и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.7. Граждане имеют право обращаться в Совет Камско-Устьинского муниципального района, к должностным лицам Совета Камско-Устьинского муниципального района лично или через своего представителя.

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

1.9. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа местного самоуправления, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

1.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица Совета Камско-Устьинского муниципального района 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 неоднократно в Совет Камско-Устьинского муниципального района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.11. 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.

2. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан

2.1. В целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющих в поступивших почтовых отправлениях, проводится их внешний осмотр. В случае обнаружения таких вложений или возникновения подозрения об их наличии всякая дальнейшая работа с почтовыми отправлениями немедленно прекращается и вызывается специалист соответствующего подразделения органа безопасности. Одновременно с вызовом специалиста должны быть приняты меры безопасности с обязательной изоляцией почтового отправления.

При получении письменных обращений, содержащих угрозы совершения террористических актов и других преступлений, принимаются меры для сохранения возможно имеющих на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

2.2. При приеме письменных обращений проверяется правильность их адресации. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому предприятию связи невскрытыми для направления адресату.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные документы подклеиваются), которые скрепляются с конвертом, поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и т.д., а также фотографии и другие приложения к письму), прикрепляются под скрепку впереди текста письма. В случае обнаружения отсутствия приложения или самого текста письма, вставляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается гражданину.

2.3. Все письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Совет Камско-Устьинского муниципального района. Каждому обращению присваивается регистрационный номер по порядку. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера. После регистрации организовывается предварительное рассмотрение всех поступивших обращений на предмет содержащейся в них информации. Целью данной процедуры является определение количества поступивших в Совет Камско-Устьинского муниципального района обращений граждан по фактам коррупции.

Из всей поступившей корреспонденции выявляются обращения, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) муниципальных служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам граждан, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или для третьих лиц).

Данная процедура позволит выявить обращения, которые рассматриваются в особом порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Порядка.

2.4. Резолюции к письменным обращениям оформляются в левом верхнем углу сопроводительного письма или на первой странице письменного обращения гражданина. Резолюция должна содержать ФИО должностного лица, текст резолюции (при необходимости - с конкретными предписаниями и датой исполнения), подпись и дату.

2.5. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в письменном обращении вопросов, является исполнитель, указанный первым.

2.6. Письменные обращения, поступившие в Совет Камско-Устьинского муниципального района на бумажном носителе в обязательном порядке сканируются и загружаются в Систему электронного документооборота.

2.7. Когда данных, указанных в жалобе гражданина, недостаточно для вынесения окончательного решения, от учреждения или лица, действия которого обжалуются, запрашиваются материалы проверки с заключением об обоснованности принятия решения. В случае необходимости, по указанию должностного лица Совета Камско-Устьинского муниципального района для проверки жалобы на место могут быть командированы работники аппарата Совета.

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

2.9. Проект подготовленного ответа на обращение визируется исполнителем в левом нижнем углу и передается на подпись руководителям в соответствие с их компетенцией.

Исполнитель несет ответственность (одновременно с подписавшими лицами) за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные акты.

2.10. Должностные лица Совета Камско-Устьинского муниципального района:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивают, 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;

в) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 1.5., 1.6., 1.8., 1.9., 1.10., 1.11. настоящего Порядка;

д) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.12. Письменные обращения граждан, поступившие в Совет Камско-Устьинского муниципального района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

2.13. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в Совет Камско-Устьинского муниципального района и переданных для исполнения, считается день их регистрации.

Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа автору обращения.

2.14. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного пользования.

2.15. Ответ на письменное обращение готовится на бланке Совета Камско-Устьинского муниципального и подписывается Главой, заместителем Главы,

должностными лицами в соответствии с их компетенцией. Ответ отправляется на адрес, указанный гражданином.

Ответ на обращение двух и более лиц (коллективное обращение) направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес места жительства. В случае, если просьба о направлении ответа на коллективное обращение выражена несколькими обратившимися (подписавшимися) лицами, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам.

Ответ на обращение, поступившее в Совет Камско-Устьинского муниципального района по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

3. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

3.1. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, обращение незамедлительно передается Главе муниципального района или заместителю Главы.

Глава муниципального района или заместитель Главы проставляют резолюции и определяют исполнителей. Рассмотрение обращения ставится на особый контроль.

3.2. Обращение не направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом обращения.

3.3. В случаях, когда в обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение регистрируется и направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. В случае, если в обращении содержатся сведения о несоблюдении муниципальным служащим обязанностей, ограничений и запретов, связанных с муниципальной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у муниципального служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении муниципальным служащим других коррупционных правонарушений, Глава муниципального района или заместитель Главы принимают решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки должностного лица подразделения кадровой службы по профилактике коррупционных и иных правонарушений (должностных лиц, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений). Данная проверка является проверкой соблюдения требований к

служебному поведению (соблюдения муниципальным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», другими федеральными законами) и проводится в соответствии с Положением о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей муниципальной службы, и муниципальными служащими в муниципальном образовании «Камско-Устьинский муниципальный район», и соблюдения муниципальными служащими в муниципальном образовании «Камско-Устьинский муниципальный район» требований к служебному поведению, утвержденным решением Совета Камско-Устьинского муниципального района.

3.5. В случае если изложенные в обращении факты нуждаются в проверке посредством проведения оперативно-розыскных мероприятий, то в процессе рассмотрения обращения направляется запрос в государственные органы, уполномоченные на осуществление оперативно-розыскной деятельности.

3.6. В случае если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении муниципальным служащим требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то Главой муниципального района или заместителем Главы принимается решение о предоставлении материалов проверки в Комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в органах местного самоуправления муниципального образования «Камско-Устьинский муниципальный район» (далее – Комиссия).

При принятии решения о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии назначается дата, время и место заседания, а также организуется работа по подготовке заседания Комиссии в соответствии с нормативными правовыми актами.

3.7. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии (при наличии), а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к муниципальному служащему мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о не подтверждении фактов коррупции.

3.8. Обращение граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в Совет Камско-Устьинского муниципального района, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

3.9. Обращение снимается с контроля после направления гражданину ответа на все вопросы, поставленные в обращении.

4. Рассмотрение обращений граждан, принятых по телефону «горячей линии»

4.1. Настоящий раздел устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» в Совет Камско-Устьинского муниципального района (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших обращений.

4.2. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется круглосуточно по номеру (884377) 21-252, (884377)21-393 (ЕДДС – единая дежурно-диспетчерская служба).

4.3. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Камско-Устьинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационных стендах в вестибюле по адресу: РТ, Камско-Устьинский муниципальный район, пгт. Камское Устье, ул. Калинина, д. 31.

4.4. Обращения граждан, поступившие в Совет Камско-Устьинского муниципального по телефону «горячей линии», подлежат обязательной регистрации.

4.5. Прием и регистрация обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется главным специалистом приемной Главы муниципального района (далее – приемная), в соответствии с настоящим Порядком.

Для учета обращений граждан на телефон «горячей линии» используется журнал учета, где указывается фамилия, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии), адрес проживания, краткое содержание его вопроса и результат рассмотрения.

4.6. Не регистрируются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, информация, не содержащая конкретных фактов, а также информация оскорбительного характера.

4.7. Предоставление информации гражданам осуществляется после представления ими персональных данных (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), номер телефона, почтовый адрес, по которому должен быть, при необходимости, направлен ответ) и изложения сути обращения.

4.8. Принятое телефонное сообщение оформляется главным специалистом приемной в письменном виде с пометкой «получено по «горячей линии» *дата, время*» согласно Приложению 1 и направляется на рассмотрение Главе муниципального района, заместителю Главы или руководителю Аппарата Совета. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

4.9. По итогам каждого квартала, полугодия, года, в срок до 15 числа месяца следующего за отчетным, главный специалист приемной представляет отчет о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению на утверждение руководителю Аппарата Совета муниципального района и направляет в общий отдел для включения в контрольные мероприятия для исполнения в предусмотренном законодательством порядке.

4.10. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в приемной Главы муниципального района 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5. Организация личного приема граждан

5.1 Личный прием граждан проводится Главой Камско-Устьинского муниципального района, его заместителем, руководителем Аппарата Совета муниципального района.

5.2. Приема граждан осуществляться в служебных кабинетах.

Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, доводится до сведения граждан через средства массовой информации и размещается на официальном сайте Камско-Устьинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу. Указанная информация также размещается на информационных стендах органов местного самоуправления .

В помещении, где производится прием, запрещается находиться лицам, не имеющим прямого отношения к приему граждан.

При необходимости встречи организуются по месту жительства или работы граждан.

5.3. Содержание устных обращений заносится в карточку личного приема гражданина специалистами общего отдела Совета муниципального района (Приложение 2), которая должна содержать сведения о дате приема гражданина, его фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии), адресе его места жительства, фамилии должностного (уполномоченного) лица, ведущего прием, содержании устного обращения и принятых по нему мерах. Указанные реквизиты могут дополняться другими необходимыми сведениями.

5.4. Правом на первоочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

1) инвалиды I, II групп и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей);

2) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;

3) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

4) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

5.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное. При личном приеме граждане, указанные в подпунктах 1-4 пункта 5.4. настоящего Порядка, предъявляют

документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием.

5.6. Должностное (или уполномоченное) лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. 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 и заверяется подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В необходимых случаях по существу устного обращения гражданина составляется справка, которая регистрируется в порядке, установленном для письменных обращений.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.7. Должностные лица Совета муниципального района имеют право в соответствии с законодательством обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы местного самоуправления, предприятия, учреждения или организации, руководители и сотрудники которых обязаны оказывать им помощь и содействие: представлять необходимые справочные и информационные материалы (за исключением сведений, которые в соответствии с нормативными правовыми актами не подлежат разглашению), обеспечивать квалифицированными консультациями, связью, направлять сотрудников для осуществления приема и т.д.

5.8. В случае, если гражданин совершает в приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностное (или уполномоченное) лицо, ведущее прием, принимает необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. При необходимости вызываются сотрудники органов внутренних дел и скорой медицинской помощи.

6. Проверка состояния работы с обращениями и контроль за их рассмотрением. Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации

6.1. Должностные лица Совета муниципального 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.

6.2. Не реже одного раза в квартал проводится внутренняя проверка работы по рассмотрению обращений и принятию решений по ним, для чего назначается комиссия. По результатам проверки составляется акт, который, в случае обнаружения нарушений порядка рассмотрения обращений, должен содержать предложения по их устранению и привлечению виновных лиц к ответственности.

6.3. В Совете муниципального района контролю по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, а также обращения на личном приеме граждан, о результатах, рассмотрения которых требуется дать ответ автору или предоставить информацию по запросу соответствующего органа или должностного лица.

6.4. Непосредственно работа по контролю возлагается на должностных лиц Совета муниципального района, наделенных полномочиями по контролю.

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения соответствующим должностным лицам по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

6.5. О ходе контроля рассмотрения обращений регулярно, но не реже одного раза в месяц, докладывается руководителю Аппарата Совета муниципального района.

6.6. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, при подготовке годового отчета о деятельности Камско-Устьинского муниципального района, осуществляется обобщение и проводится анализ поступивших обращений граждан. Указанный анализ должен содержать информацию 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, об уполномоченных лицах по личному приему граждан и личном выездном приеме, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативных правовых и иных актах (при наличии).

6.7. Состояние работы с обращениями (анализ поступивших обращений граждан) отражаются в годовых отчетах о деятельности Камско-Устьинского муниципального района и в обязательном порядке размещаются на официальном сайте муниципального района в сети Интернет по прилагаемой форме (Приложение 3).

6.8. Аналитическая работа ведется в тесном взаимодействии всех подразделений Совета Камско-Устьинского муниципального района. Специалисты, рассматривающие почту граждан, постоянно ведут отбор и накопление материалов (снимают копии обращений, ответов и т.п.) по

закрепленной за ними территории для написания тематических записок, других аналитических материалов, своевременно готовят необходимую информацию для составления аналитических материалов.

Приложение 1 к Порядку работы по рассмотрению обращений граждан в Совете Камско-Устьинского муниципального района

Главе Камско-Устьинского
муниципального района

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА НА ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Получено по «горячей линии» _____ 201__ г. ____ ч. __ мин

Сообщаю об обращении гражданина, поступившем на телефон «горячей линии».

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Номер телефона _____

Почтовый адрес _____

Содержание
обращения _____

Ответственный работник _____ (_____)
(подпись, дата) (расшифровка подписи)

Приложение 2 к Порядку работы по рассмотрению обращений граждан в Совете Камско-Устьинского муниципального района

Регистрационно-контрольная карточка
приёма граждан по личному вопросу
(Главы Камско-Устьинского муниципального района)

№ регистр. _____ Вх. № _____
Дата регистрации _____ Дата регистр. _____

Фамилия, имя, отчество _____
_____ Год рождения _____

Адрес: _____

Место работы: _____

Вопрос: _____

Согласен на устный ответ: _____

Подпись _____

Кому поручено: _____

Что поручено: _____

Срок исполнения _____

« ____ » _____ 20 г. _____

(подпись)

Исполнитель: _____

Результат: _____

« ____ » _____ 20 г. Подпись _____

Дата ответа заявителю _____ 20 г.

Дата снятия с контроля « ____ » _____ 20 г.

Подпись _____

Приложение 3 к Порядку работы по рассмотрению обращений граждан в Совете Камско-Устьинского муниципального района

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан
в Совете Камско-Устьинского муниципального района

Наименование сведений	Цифровые данные	
	_____год	_____год
Поступило всего обращений (письмо, личный приём, электронные обращения)		
в т.ч. электронных обращений (Интернет, электронная почта)		
В т.ч. принято на личном приеме:		
руководителем		
заместителями руководителя		
Взято на контроль		
Решено положительно		
Проверено с выездом на место		

