

РЕШЕНИЕ
Совета города Азнакаево Азнакаевского муниципального района
Республики Татарстан четвертого созыва

г.Азнакаево

№ 83-16

от «14» апреля 2022 года

О Положении по обеспечению рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан и проведению анализа поступивших обращений граждан в органы местного самоуправления г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан

В целях своевременного рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 13.11.2006 года №537 «О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема согласно требованиям Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также реализации конституционного права граждан на обращения в органы местного самоуправления с предложениями, заявлениями, жалобами, регулирования порядка приема и организации работы по рассмотрению обращений граждан,

Совет города Азнакаево Азнакаевского муниципального района

Республики Татарстан **решил:**

1. Утвердить Положение по обеспечению рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан и проведению анализа поступивших обращений граждан в органы местного самоуправления г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан (далее - Положение) согласно приложению №1 к настоящему решению.

2. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления:

- использовать в работе по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан рекомендации, изложенные в Положении;
- обеспечить условия, необходимые для рассмотрения обращений граждан, проведения личного приема граждан и объективного решения их проблем;
- не планировать в приемный день проведение городских и районных мероприятий.

3. Признать утратившим силу решения Совета города Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан:

- от 19.05.2006 №33-6 «Об утверждении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления города Азнакаево Азнакаевского муниципального района».

4. Опубликовать настоящее решение на официальном портале правовой информации Республики Татарстан по адресу <http://pravo.tatarstan.ru> и разместить на официальном сайте Азнакаевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу <http://aznakayevo.tatar.ru>.

5. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию по вопросам законности, правопорядка, депутатской этики и местному самоуправлению.

Председатель



М.З.Шайдуллин

ПОЛОЖЕНИЕ

по обеспечению рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан и проведению анализа поступивших обращений граждан в органах местного самоуправления г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение 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 органах местного самоуправления г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

1.2. Настоящее Положение распространяется на органы местного самоуправления г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района.

Структуру органов местного самоуправления г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района составляют Совет города Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан, глава города Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан, Исполнительный комитет г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан.

1.3. 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.

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

1.5. Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать либо наименование органа местного самоуправления г.Азнакаво, в который направляется 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, изложение существа предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

1.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать изложение существа предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, 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.

1.7. Рассмотрение обращений является должностной обязанностью руководителей органов местного самоуправления г.Азнакаево или по их письменному поручению - уполномоченных должностных лиц в пределах компетенции. Руководители органов местного самоуправления г.Азнакаево несут личную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению обращений и по приему граждан в органах местного самоуправления г.Азнакаево.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, которое определено должностной инструкцией.

2.2. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), скрепляет текст письма с конвертом;
- снимает копии с поступивших оригиналов документов (паспортов, военных билетов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и других подобных приложений к письму) и направляет указанные документы заказным письмом гражданину.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления г.Азнакаево и загружается в систему электронного документооборота. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.4. Обращения, поступившие по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети Интернет, принимаются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан. Дальнейшая работа с обращениями, поступившими по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети Интернет, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

2.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления г.Азнакаево, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина о переадресации обращения.

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

2.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Президенту Республики Татарстан с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 4 Закона Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Учет обращений граждан осуществляется:

- в карточке по учету устных обращений граждан (приложение №1);
- в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение №2).

3.2. Поступившие обращения регистрируются в Единой межведомственной системе электронного документооборота.

3.3. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан:

- на лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп, в котором указывается наименование органа местного самоуправления г.Азнакаево, регистрационный номер документа и дата регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма;

- проверяет обращение на повторность. В случае если обращение повторное, делает соответствующую связку в Единой межведомственной системе электронного документооборота с первичным обращением;

- в регистрационной карте Единой межведомственной системы электронного документооборота указывает фамилию, имя, отчество (в случае, если имя и отчество неизвестны, указывает инициалы) гражданина в именительном падеже и его почтовый и (или) электронный (в случае наличия) адрес;

- если письмо подписано двумя и более авторами, регистрирует того из них, в адрес которого должен быть направлен ответ. При этом в регистрационной карте Единой межведомственной системы электронного документооборота в

соответствующем поле отмечается признак коллективного обращения;

- указывает социальное положение и льготную категорию (при наличии) гражданина;

- отмечает способ доставки обращения (почта, нарочно, лично и т.п.);

- кратко формулирует суть предложения, заявления или жалобы.

3.4. Дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются со следующим порядковым номером с использованием соответствующих связок документов в регистрационной карте Единой межведомственной системы электронного документооборота.

3.5. Результатом выполнения процедуры является регистрация обращения с присвоением входящего номера в Единой межведомственной системе электронного документооборота.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления г.Азнакаево или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению, срок рассмотрения - в течение тридцати дней со дня его регистрации.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления органом местного самоуправления г.Азнакаево в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы, другие органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель органа местного самоуправления г.Азнакаево вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления г.Азнакаево 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.

4.4. Ответ на обращение подписывается руководителем органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4.5. На письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления г.Азнакаево или должностному лицу, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае если в письменном обращении содержится просьба направить ответ по электронному адресу, ответ направляется по электронному адресу.

4.6. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления г.Азнакаево или должностному лицу в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

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.

4.8. Ответ на письменное обращение готовится на бланке органа местного самоуправления и подписывается руководителем, либо другим уполномоченным на то должностным лицом. Ответ отправляется на почтовый или электронный адрес, указанный гражданином.

Ответ на обращение двух и более лиц (коллективное обращение) направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не оговорено конкретное лицо) или каждому из подписавших такое обращение.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и

имуществу должностного лица, а также членов его семьи, орган местного самоуправления г.Азнакаево вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.3. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель 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.

5.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия 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 направлению в соответствующие компетентные органы.

5.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

На поступившее в орган или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы

неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований статьи 9 Закона Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» на официальном сайте данного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в орган или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данного органа 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.

5.6. Обращения депутатов.

Депутатским письмом является обращение, оформленное на бланке документа и имеющее подпись депутата (депутатов).

Обращения депутатов регистрируются и рассматриваются в порядке рассмотрения обращений граждан, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и не позднее указанного срока депутату предоставляются запрашиваемые информация и сведения.

5.7. Повторные письма.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются. При повторном поступлении письма к нему подбирается имеющаяся переписка и регистрационно-контрольная карточка.

5.8. Письма слепых на рельефно-точечном шрифте направляются для перевода в Бугульминскую местную организацию филиала Татарской региональной организации Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийского ордена Трудового Красного Знамени общества слепых». После перевода обращения передаются на рассмотрение специалистов. Срок их рассмотрения исчисляется со дня поступления перевода.

6. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

6.1. В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года №273-ФЗ «О противодействии коррупции» и Законом Республики Татарстан от 4 мая 2006 года №34-ЗРТ «О противодействии коррупции в Республике Татарстан» граждане вправе направлять обращения по фактам коррупционной направленности в органы местного самоуправления г.Азнакаево.

6.2. 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.

6.3. Обращения граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в орган местного самоуправления г.Азнакаево, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

Должностные лица, работающие с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности, несут в установленном порядке персональную ответственность за сохранность служебной информации и сведений конфиденциального характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, обращение незамедлительно передается Главе. Глава проставляет резолюции и назначает исполнителей. Рассмотрение обращения ставится на особый контроль.

6.5. 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.

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

6.7. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

6.8. 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 принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки помощника Главы.

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

6.10. 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 Глава принимает решение о представлении материалов проверки в комиссию Азнакаевского муниципального района по соблюдению

требований к служебному поведению муниципальных служащих, должностному поведению лиц, замещающих муниципальные должности, и урегулированию конфликта интересов (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.

6.11. 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.

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

7. Требования к качеству рассмотрения обращений граждан

7.1. Органы местного самоуправления:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в рамках своей компетенции, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений граждан документы и материалы в государственных органах, других органах местного самоуправления и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- дают письменные ответы по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем порядке;

- уведомляют граждан о направлении их обращений на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в том числе в электронной форме.

7.2. Основные требования к качеству рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления:

- достоверность и объективность предоставляемой гражданам информации;
- полнота информирования граждан;
- удобство и доступность получения информации гражданами;
- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;
- своевременность рассмотрения и направления ответа гражданам в порядке, установленном законодательством.

8. Проведение личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется:

- руководителем Исполнительного комитета г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан (далее - руководитель), - еженедельно по вторникам с 14.00 до 17.00 часов, лично.

В период отсутствия руководителя Исполнительного комитета г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан прием граждан возлагается на заместителя руководителя Исполнительного комитета г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, доводится до сведения граждан через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" по веб адресу <http://aznakaevo.tatar.ru>. и (или) средства массовой информации. Указанная информация также размещается на информационном стенде в административных зданиях органов местного самоуправления Азнакаевского муниципального района.

8.4. Запись и учет приема граждан в каждом органе местного самоуправления ведет ответственное должностное лицо или уполномоченный орган, который является ответственным органом за работу с обращениями граждан.

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 дается устный 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.

8.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленные настоящим Порядком.

8.6. Правом на первоочередной личный прием обладают:

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

- ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации, ветераны боевых действий;

- 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;

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

8.7. Уполномоченным органом или ответственным должностным лицом по обработке персональных данных и за работу с обращениями граждан в соответствии п.8.4.:

- в адрес руководителя Исполнительного комитета г.Азнакаево Азнакаевского муниципального района Республики Татарстан и заместителя является ответственное должностное лицо, назначенное локальным правовым актом органа местного самоуправления г.Азнакаево.

8.8. Обработка персональных данных должна осуществляться на законной и справедливой основе.

Обработка персональных данных должна ограничиваться достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных.

Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленным целям обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленным целям их обработки.

При обработке персональных данных должны быть обеспечены точность персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к целям обработки персональных данных. Оператор должен принимать необходимые меры либо обеспечивать их принятие по удалению или уточнению неполных или неточных данных.

8.9. Должностные лица органов местного самоуправления имеют право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы местного самоуправления, предприятия, организация и учреждения, руководители и сотрудники которых обязаны:

- 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.

9. Прием, регистрация и учет писем граждан

9.1. 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.

9.2. Письменные обращения, поступившие в орган местного самоуправления на бумажном носителе или по электронной почте, подлежат обязательной загрузке в систему электронного документооборота.

9.3. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Интернет-обращение распечатывается на бумажный носитель и регистрируется как письменное обращение.

Если данные, указанные гражданином в жалобе, недостаточно для вынесения окончательного решения от учреждения или лица, действия которого обжалуются, запрашиваются материалы проверки с заключением об обоснованности принятия решения.

9.4. В случае необходимости рассматривающие обращение орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9.5. Исполнитель несет ответственность одновременно с лицами, подписавшими ответ на обращение, за содержание, ясность и четкость изложения, достоверность ссылки на нормативные акты.

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

9.7. Руководители и другие должностные лица органов местного самоуправления:

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

б) 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;

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 частях 1 - 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

9.8. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном частью 3 статьи 7, частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не подлежит также разглашению информация о факте обращения гражданина в органы местного самоуправления и о результатах его рассмотрения лицам, не имеющим прямого отношения к рассмотрению обращений в органах безопасности. 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.

9.10. 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, за исключением случая, указанного в пункте 9.11. настоящего раздела.

9.11. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.12. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в орган местного самоуправления и переданных для исполнения в подразделения органа

местного самоуправления, считается день их регистрации в органе местного самоуправления. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа автору обращения.

9.13. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

9.14. Делопроизводство по обращениям граждан в органах местного самоуправления ведется отдельно от других видов делопроизводства.

9.15. Сроки хранения письменных обращений и карточек по учету устных обращений, согласно номенклатуре – 5 лет.

9.16. Журнал регистрации письменных обращений граждан должен быть пронумерован, прошнурован и закреплен печатью.

10. Проверка состояния работы с обращениями граждан и контроль за их рассмотрением

10.1. Должностные лица органов местного самоуправления, уполномоченный орган и (или) уполномоченные лица в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений граждан, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. В органах местного самоуправления контролю по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, о результатах рассмотрения которых требуется дать ответ автору или представить информацию по запросу соответствующих органов или должностных лиц.

10.3. Состояние работы с обращениями (краткие информационно-статистические данные, проводимые мероприятия по совершенствованию работы с обращениями и т.д.) отражаются в годовых отчетах о деятельности органов местного самоуправления и средствах массовой информации.

11. Анализ поступивших обращений

11.1. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, уполномоченные должностные лица органов местного самоуправления осуществляют анализ поступивших обращений.

11.2. Анализ поступивших обращений осуществляется 1 раз в год.

11.3. Анализ поступивших обращений 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, принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе информацию о принятых нормативно-правовых и иных актах (при наличии).

11.4. Анализ обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления г.Азнакаево за соответствующий период проводится путем сравнения с обращениями граждан, поступившими за аналогичный период предыдущего года.

11.5. Анализ поступивших обращений граждан размещается органами местного самоуправления г.Азнакаево на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» до 20 января, следующего за отчетным периодом.

Приложение № 1
к Положению по обеспечению рассмотрения
обращений граждан, личного приема граждан
и проведению анализа поступивших обращений
граждан в органы местного самоуправления
г.Азнакаево Азнакаевского муниципального
района Республики Татарстан

КАРТОЧКА
по учету устных обращений

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Адрес проживания _____

Социальное положение _____ Льготный статус _____

Содержание обращения _____

Дата обращения	Резолюция должностного лица, рассмотревшего обращение, и ответственный за выполнение	Результаты рассмотрения обращения

Согласен на обработку персональных
данных

Согласен на устный ответ

подпись Ф.И.О.

подпись Ф.И.О.

