

ГЛАВА ВЫСОКОГОРСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Кооперативная ул., 5, пос. ж/д станция Высокая Гора,
Высокогорский район, Республика Татарстан, 422700



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
БИЕКТАУ МУНИЦИПАЛЬ
РАЙОНЫ БАШЛЫГЫ

Кооперативная ур., 5, Биектау т/ю станциясе поселогы,
Биектау районы, Татарстан Республикасы, 422700

Тел.: +7 (84365) 2-30-50, факс: 2-30-86, e-mail: biektau@tatar.ru, www.vysokaya-gora.tatarstan.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.06.2017

КАРАР

№ 60

**Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан и личного приема
должностными лицами Высокогорского
муниципального района**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 15.02.2016) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "О персональных данных" (ред. 01.09.2015), Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ (ред. от 15.02.2016) "О противодействии коррупции", Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан», Законом Республики Татарстан от 24.07.2014 № 75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республики Татарстан», Законом Республики Татарстан от 04.05.2006 № 34-ЗРТ "О противодействии коррупции в Республике Татарстан", иными законами и нормативно-правовыми актами Республики Татарстан, направленными на защиту права граждан на обращение, а также в соответствии с решением Совета Высокогорского муниципального района от 26.05.2017 № 147 «Об утверждении Положения о порядках и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Высокогорского муниципального района»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными лицами Высокогорского муниципального района.
2. Настоящее постановление разместить на официальном сайте Высокогорского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://vysokaya-gora.tatarstan.ru/> и на «Официальном портале правовой информации Республики Татарстан» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://pravo.tatarstan.ru>.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Р.Г.Калимуллин

**Порядок
рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными лицами
Высокогорского муниципального района**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема должностными лицами Высокогорского муниципального района (далее – Порядок) разработан в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993),

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - № 59-ФЗ от 02.05.2006),

Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 15.02.2016) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг",

Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "О персональных данных" (ред. 01.09.2015),

Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ (ред. от 15.02.2016) "О противодействии коррупции",

Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 N 16-ЗРТ (ред. от 24.07.2014) "Об обращениях граждан в Республике Татарстан" .

Законом Республики Татарстан от 24.07.2014 № 75-ЗРТ «О внесении изменений в Закон Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республики Татарстан»,

Законом Республики Татарстан от 04.05.2006 № 34-ЗРТ "О противодействии коррупции в Республике Татарстан".

Иными законами и нормативно-правовыми актами Республики Татарстан, направленные на защиту права граждан на обращение.

1.2. Настоящим Порядком, регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, органами местного самоуправления и должностными лицами в Совете и исполнительном комитете Высокогорского муниципального района.

1.3. Установленный настоящим Порядком, порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Порядок осуществляется в соответствии с Уставом Высокогорского муниципального района Республики Татарстан.

1.5. Порядок размещается на официальном сайте муниципального образования Высокогорский муниципальный район <http://vysokaya-gora.tatarstan.ru/>.

2. Основные понятия, используемые в настоящем положении.

2.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

2.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2.3. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

2.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

2.6. под коллективным обращением понимается обращение двух или более граждан, объединение граждан, в том числе юридических лиц, а также обращение, принятое путем голосования или сбора подписей участников митинга или собрания.

2.7. персональные данные - любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

2.8. обработка персональных данных - любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

2.9. распространение персональных данных - действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц;

2.10. предоставление персональных данных - действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц;

2.11. блокирование персональных данных - временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных);

2.12. уничтожение персональных данных - действия, в результате которых

становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных;

2.13. противодействие коррупции - деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий:

а) по предупреждению коррупции, в том числе по выявлению и последующему устранению причин коррупции (профилактика коррупции);

б) по выявлению, предупреждению, пресечению, раскрытию и расследованию коррупционных правонарушений (борьба с коррупцией);

в) по минимизации и (или) ликвидации последствий коррупционных правонарушений.

2.14. межведомственная система электронного документооборота - государственная информационная система обмена электронными документами в Республике Татарстан, а также создания, использования, передачи и хранения электронной организационно-распорядительной документации в Республике Татарстан.

3. Право граждан на обращение

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.4. При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

а) лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение;

б) получать в соответствующем структурном подразделении органа местного самоуправления или у соответствующего должностного лица информацию в устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения;

в) на удостоверение факта приема письменного обращения путем проставления подписи с указанием даты, фамилии и инициалов на втором представленном гражданином экземпляре обращения уполномоченным лицом (должностным лицом) органа, принявшим обращение;

г) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

д) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц

и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

е) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

з) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

и) обжаловать решение, принятое по обращению;

к) пользоваться услугами представителя;

л) на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа или должностного лица при рассмотрении обращения, в порядке, установленном законодательством.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения и обработке персональных данных не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, лучшую или семейную тайну, без его согласия.

4.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к обращениям

5.1. Гражданин вправе обратиться в письменной, электронной, устной форме.

5.2. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, электронный адрес по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы. При письменном обращении ставит личную подпись и дату.

5.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному, электронному обращению документы и материалы либо их копии.

5.4. Граждане вправе обратиться 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.

5.5. В случае, если в письменном обращении не указано фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый, электронный), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

5.6. 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.

5.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган 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.

5.8. Наряду с вышеперечисленными порядками подачи обращений граждан обращение в орган, к должностному лицу может быть передано телеграммой или посредством факсимильной связи. Указанные обращения должны отвечать требованиям, предъявляемым к письменному обращению, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 и настоящим Порядком.

6. Регистрация и направление письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

6.3. Организация работы (регистрация и контроль) с обращениями граждан, поступившими в адрес должностных лиц Совета Высокогорского муниципального района, в том числе на личных встречах с жителями района, обеспечивается общим отделом.

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, кому была направлена резолюция руководителя, направляется в течение семи дней со дня 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 пункте 5.7. раздела 5 настоящего Положения.

6.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или

должностных лиц, руководителем в межведомственной системе электронного документооборота (далее-МСЭД) проставляется соответствующая резолюция всем исполнителям. В случае отсутствия исполнителя в МСЭД копия обращения в течение семи дней со дня регистрации специалистом общего отдела направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам на бумажном носителе или по средствам электронной или факсимильной связи. Подготовка ответа остается за исполнителем, указанным первым в резолюции.

6.6. Орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.7. раздела 6, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.9. В случае необходимости, рассматривающие обращение органы местного самоуправления или должностное лицо, могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

6.10. Обращение гражданина, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены, обязательно регистрируется, рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

6.11. Обращения граждан, поступившие в адрес Главы Высокогорского муниципального района с контрольным сроком, а также депутатские запросы, обращения граждан, поступившие через Аппарат Уполномоченных в Республике Татарстан, рассматриваются в течение установленного срока, ответ готовится за подписью Главы района.

6.12. Если изучение вопросов, поставленных в обращении, направлено непосредственно в аппарат Исполнительного комитета района, то заявитель извещается об этом, в письменной форме, в сроки, указанные в пункте 6.4. раздела 6 настоящего Порядка. Контроль за подготовкой ответа заявителю остается за Руководителем Исполнительного комитета.

6.13. Если изучение вопросов, поставленных в обращении, направлено иным должностным лицам, ответ заявителю направляется за подписью должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения.

6.14. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

6.15. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес места жительства.

6.16. 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.

6.17. При поступлении материальных ценностей по средствам почтовой связи, на личном приеме граждан, возврат производится в день поступления материальных ценностей, с уведомлением отправителя.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

3 дня	Регистрация с момента поступления
5 дней	Обжалование отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений
7 дней	Направление обращения, в соответствии с компетенцией, с уведомлением гражданина, направившего обращение
7 дней	Возвращение обращения гражданину, в связи с тем, что текст письменного обращения не поддается прочтению
15 дней	Вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций
15 дней	Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб
20 дней	Заявления граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются, и решения по ним принимаются безотлагательно, со дня поступления в подразделение, обязанное решить вопрос по существу
30 дней	Все виды обращений - индивидуальные и коллективные, рассмотрение обращения со дня регистрации
30 дней	Обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, возможный срок продления рассмотрения обращения, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения

7.1. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется ответ в

течение трех дней с момента принятия по нему соответствующего решения, но не позднее сроков, определенных настоящим пунктом.

7.2. Иные обращения граждан, с установленными сроками рассмотрения, рассматриваются в соответствии с Федеральным законодательством.

8. Обязанности органа и должностного лица по рассмотрению заявления.

8.1. При рассмотрении обращений граждан запрещается без согласия, обратившегося использование и распространение сведений о его частной жизни, а также не допускается разглашение сведений о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работы или учебы.

8.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.3. Обработка персональных данных должна осуществляться с соблюдением принципов и правил, предусмотренных настоящим Федеральным законом Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "О персональных данных".

8.4. Заявление по существу рассматривать в установленные законодательством сроки.

8.5. При повторном обращении необходимо учитывать исполнение ранее принятых решений по заявлению гражданина.

8.6. Принимать обоснованное решение и обеспечивать его исполнение.

а) сообщить гражданину, подавшему заявление, о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в срок, установленный законодательством;

б) в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, в письменной форме довести до сведения гражданина, подавшего заявление, мотивы отказа, а также указать орган или должностное лицо, которым можно обжаловать принятое по заявлению решение.

9. Обязанность предоставления письменных доказательств

9.1. Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9.2. Должностные лица, виновные в умышленном непредоставлении истребуемых документов и материалов, несут ответственность в соответствии с законодательством.

10. Организация личного приема граждан

10.1. Личный прием граждан в аппарате Совета Высокогорского муниципального района проводится уполномоченными лицами:

Главой Высокогорского муниципального района;

Заместителем главы Высокогорского муниципального района;

Руководителем аппарата Совета Высокогорского муниципального района;

Помощником главы Высокогорского муниципального района (по вопросам противодействия коррупции);

Начальник юридического отдела Совета Высокогорского муниципального района РТ

Председателем МКУ «Палата имущественных и земельных отношений».

10.2. При организации личного приема граждан в органах учитываются требования к порядку личного приема граждан, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10.3. Время и место приема граждан уполномоченными лицами:

Глава Высокогорского муниципального района

Еженедельно по вторникам с 8.00 до 10.00 часов

по адресу: РТ, Высокогорский муниципальный район, пос.ж.д.ст. Высокая Гора, ул. Кооперативная, д.5.

Предварительная запись по телефонам: (84365) 2-30-50, 2-30-60

Заместитель главы Высокогорского муниципального района

Еженедельно по вторникам с 14.00 до 16.00 часов

по адресу: РТ, Высокогорский муниципальный район, пос.ж.д.ст. Высокая Гора, ул. Кооперативная, д.5.

Предварительная запись по телефонам: (84365) 2-30-50, 2-30-60

Руководитель аппарата Совета Высокогорского муниципального района

Еженедельно по вторникам с 14.00 до 16.00 часов

по адресу: РТ, Высокогорский муниципальный район, пос.ж.д.ст. Высокая Гора, ул. Кооперативная, д.5.

Предварительная запись по телефонам: (84365) 2-30-50, 2-30-60

Помощник главы Высокогорского муниципального района (по вопросам противодействия коррупции)

Еженедельно по вторникам с 14.00 до 16.00 часов

по адресу: РТ, Высокогорский муниципальный район, пос.ж.д.ст. Высокая Гора, ул. Кооперативная, д.5.

Предварительная запись по телефонам: (84365) 2-33-44

Начальник юридического отдела Совета Высокогорского муниципального района РТ (бесплатная юридическая помощь)

Еженедельно по четвергам с 13.00 до 17.00 часов

по адресу: РТ, Высокогорский муниципальный район, пос.ж.д.ст. Высокая Гора, ул. Кооперативная, д.5.

Председатель МКУ «Палата имущественных и земельных отношений»

Еженедельно по вторникам с 15.00 до 17.00 часов

по адресу: РТ, Высокогорский муниципальный район, с. Высокая Гора, ул. Полковая, д.9

Предварительная запись по телефонам: (84365) 3-28-54

10.4. 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 информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

10.5. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема (Приложение № 1), в которой указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество обратившегося;
- 2) адрес его места жительства;
- 3) фамилия должностного лица, ведущего прием;
- 4) иные необходимые сведения.

10.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

10.7. В случае, 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 должностным лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема. Обращение считается закрытым при наличии личной подписи гражданина.

10.8. При требовании письменного ответа, карточка личного приема граждан подлежит регистрации, при наличии письменного обращения, документы регистрируются под одним номером, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

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

а) инвалиды I, II групп и (или) их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

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

в) 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;

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

10.10. При личном приеме граждане, указанные в пунктах а-г части 11.9 настоящего пункта, предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

10.11. Руководители органов могут определять дополнительные категории граждан, имеющих право на первоочередной личный прием.

10.12. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их

явки на личный прием.

11. Решение по жалобе

Решение по жалобе должно содержать изложение мотивов и фактов, которые положены в основу решения, ссылки на конкретные статьи закона или иного нормативного правового акта; в необходимых случаях указание об отмене или изменении обжалуемого решения, срок исполнения принятого решения; указание о привлечение должностного лица, принявшего незаконное решение или совершившего незаконное действие (бездействие), к установленной законодательством ответственности, а также порядок обжалования принятого решения.

12. Последствия принятия решения по жалобе

12.1. В случае, если жалоба признана подлежащей удовлетворению полностью или частично, орган или должностное лицо, вынесшие решение по жалобе, обязаны принять необходимые меры по восстановлению нарушенного права гражданина, а также по просьбе гражданина проинформировать о принятом решении заинтересованных лиц.

12.2. В случае если недостоверные или порочащие гражданина сведения были опубликованы в средствах массовой информации, орган или должностное лицо, предоставившие эти сведения, обязаны принять меры по опубликованию опровержения в порядке, установленном законодательством.

13. Рассмотрение обращений граждан, принятых по телефонам "прямых линий" и "горячих линий"

13.1. Органы в целях обеспечения реализации права граждан на получение информации о своей деятельности, а также для принятия обращений граждан могут организовывать работу "прямых линий" и "горячих линий".

13.2. Обращения, принятые по телефонам "прямых линий" и "горячих линий" органов, подлежат регистрации в сроки, установленные Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Законом.

13.3. Должностное лицо органа, уполномоченное на осуществление приема обращений граждан по телефонам "прямых линий" и "горячих линий", регистрирует обращение гражданина и формирует электронную карточку обращения с указанием контактного телефона и (или) адреса электронной почты (при их наличии) обратившегося, сути вопроса, даты и времени поступления обращения.

13.4. Сведения, содержащиеся в электронной карточке, направляются в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

13.5. Работа "прямых линий" и "горячих линий" осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, принимаемыми органами.

13.6. Телефонами «горячей линии» по вопросам противодействия коррупции определить (84365) 3-33-44, 2-30-85

14. Рассмотрение обращений граждан по фактам коррупционной направленности

14.1. 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.

14.2. Обращения граждан по фактам коррупционной направленности включают в себя сведения о фактах коррупции и вымогательства, ущемления прав и законных интересов граждан, нарушения требований к служебному поведению, а также совершения иных деяний, содержащих признаки злоупотребления служебным положением.

14.3. При наличии в поступившем обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение направляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

14.4. 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.

14.5. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности устанавливается нормативными правовыми актами органов.

15. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством.