



**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

07.07.2023

пгт. Рыбная Слобода

**БОЕРЫК**

№ 14 рг

Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в аппарате Совета Рыбно-Слободского 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», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан.

2. Установить, что вторник с 14.00 до 16.00 часов является днем приема граждан по личным вопросам в аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан.

3. Уполномочить на осуществление личного приема граждан в аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан, а также на подписание писем-ответов – Главу Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан, его заместителя, руководителя аппарата Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан и помощника Главы Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан по вопросам противодействия коррупции в соответствии с их компетенцией.

4. Назначить ответственными:

- за своевременную регистрацию обращений граждан, поступивших в письменном виде в аппарат Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан посредством почтовой связи, в Межведомственной системе электронного документооборота, через Интернет-приемную Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан главного специалиста организационного отдела аппарата Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан;

-за организацию делопроизводства по работе с обращениями граждан - начальника организационного отдела аппарата Совета Слободского муниципального района Республики Татарстан;

-за организацию личного приема граждан Главой Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан, его заместителем, руководителем аппарата Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан и осуществление регистрации граждан по личным обращениям, заполнение карточек личного приёма, внесение их в Межведомственную систему электронного документооборота, а также обращений граждан, принятых по телефону «горячей линии» главного специалиста организационного отдела аппарата Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан.

5. Признать утратившими силу распоряжение Главы Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан от 10.03.2020 №04рг «Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан».

6. Настоящее распоряжение разместить на официальном сайте Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://ribnaya-sloboda.tatarstan.ru>.

7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан Ф.М. Вафина.

Глава  
Рыбно-Слободского  
муниципального района  
Республики Татарстан



Р.Р. Ислямов

Утвержден  
распоряжением Главы Рыбно-  
Слободского муниципального района  
Республики Татарстан  
от 07.07.2023 №14рг

## **Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан**

### **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 личного приема граждан в аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан (далее – аппарат Совета).

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 местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение сути 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.

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

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной 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 аппарата Совета или должностного лица, 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 направившего обращение гражданина о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело.

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 Главе (Раису) Республики Татарстан с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

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) которых 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.

1.5.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

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. Такое обращение решением Главы Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан (далее – Глава района) приобщается в соответствующее дело. 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.

1.7. Граждане имеют право обращаться в аппарат Совета, к должностным лицам аппарата Совета 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 письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица аппарата Совета, 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 направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава 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 аппарат Совета или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.10.1. В случае поступления в аппарат Совета, или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по веб-адресу: <http://ribnaya-sloboda.tatarstan.ru>, 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

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.

1.12. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены,

гражданин вправе вновь направить обращение в орган местного самоуправления или должностному лицу.

## **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 заявителю.

2.3. Все письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в аппарат Совета. Каждому обращению присваивается регистрационный номер по порядку с буквенными обозначениями: ог/с. 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 аппарат Совета 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 позволяет 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 письма заявителя. Резолюция должна содержать фамилию, имя, отчество должностного лица, текст резолюции (при необходимости - с конкретными предписаниями и датой исполнения), подпись и дату. Резолюции в Межведомственной системе электронного документооборота создаются в соответствии с требованиями Системы.

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

2.6. Письменные обращения, поступившие в аппарат Совета на бумажном носителе, в обязательном порядке сканируются и загружаются в Межведомственную 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 Главы района для проверки жалобы на месте 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 Главе района, его заместителю, руководителю аппарата Совета в соответствии с их компетенцией.

2.10. Должностные лица аппарата Совета:

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., 1.5.1., 1.6., 1.8., 1.9., 1.10., 1.10.1., 1.11., 1.12 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 аппарат Совета или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона.

2.13. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Совета и переданных для исполнения в подразделения аппарата Совета, 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 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.

2.15. Ответ на письменное обращение готовится на бланке Главы района, или Совета района и подписывается Главой района, его заместителем или руководителем аппарата Совета в соответствии с их компетенцией. Ответ отправляется на адрес, указанный гражданином.

Проект ответа гражданину по обращению передается на подпись Главе района, его заместителю или руководителю аппарата Совета за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

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 направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в аппарат Совета или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в аппарат Совета или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в аппарат Совета 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 части 2 статьи 6 Федерального закона и пункта 2.11 настоящего Порядка на официальном сайте Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по веб-адресу: <http://ribnaya-sloboda.tatarstan.ru>.



Отправка ответов на обращение гражданина по электронному адресу гражданина, указанному в обращении, осуществляется с почтового ящика должностного лица (исполнителя), подготовившего ответ. Подтверждение в форме скриншота экрана направляется в организационный отдел аппарата Совета.

После подписания ответа на обращение ответственный исполнитель упаковывает его в конверт с заполнением адресата письма и передает главному специалисту организационного отдела аппарата Совета для отправления через реестр почтовых отправлений.

### **3. Контроль рассмотрения обращений граждан**

3.1. Контроль за обеспечением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется организационным отделом аппарата Совета.

### **4. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.**

4.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на руководителя аппарата Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан.

4.2. Ответственность за регистрацию письменных обращений граждан, а также регистрацию карточек личного приема граждан несет главный специалист организационного отдела аппарата Совета.

4.3. Ответственность за несвоевременность подготовки ответа на обращение граждан и оформление его ненадлежащим качеством, а также за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылок на нормативные акты возлагается на ответственного исполнителя.

4.4. Ответственность за ошибки, в указании адреса при отправлении ответа на обращение с электронного почтового ящика, а также путем почтового отправления несет ответственный исполнитель, подготовивший ответ.

### **5. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности**

5.1. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, обращение незамедлительно передается Главе района.

Глава района проставляет резолюции и определяет исполнителей. Рассмотрение обращения ставится на особый контроль.

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

5.3. 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.

5.4. 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 района принимает 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 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», другими федеральными законами) и проводится в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан.

5.5. 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.

5.6. 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 района принимается решение о предоставлении материалов проверки в Комиссию по соблюдению требований к служебному (к должностному) поведению и урегулированию конфликта интересов в Рыбно-Слободском муниципальном районе Республики Татарстан (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.

5.7. 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.

5.8. Обращение граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в аппарат Совета, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

## **6. Рассмотрение обращений граждан, принятых по телефону «горячей линии»**

6.1. Настоящий раздел устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» в аппарате Совета (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших обращений.

6.2. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется каждый четверг (кроме праздничных дней), с 8.00 до 12.00 и с 13.30 до 16.30 по номеру (884361) 22-113.

6.3. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Рыбно-Слободского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://ribnaya-sloboda.tatarstan.ru> и на информационных стендах в вестибюле здания Исполнительного комитета по адресу: РТ, Рыбно-Слободский муниципальный район, пгт. Рыбная Слобода, ул. Ленина, д. 48.

6.4. Обращения граждан, поступившие в аппарат Совета по телефону «горячей линии», подлежат обязательной регистрации.

6.5. Прием и регистрация обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется главным специалистом организационного отдела аппарата Совета (далее – главный специалист) 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.

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

6.7. 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.

6.8. Принятое телефонное сообщение оформляется главным специалистом в письменном виде с пометкой «получено по «горячей линии» дата, время согласно приложению №1 и направляется на рассмотрение Главе района. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

6.9. По итогам каждого квартала, полугодия, года, в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным, главный специалист организационного отдела

аппарата Совета представляет Главе района отчет о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

6.10. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства в аппарате Совета 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

## **7. Организация личного приема граждан**

7.1. Личный прием граждан проводится Главой района, его заместителем, руководителем аппарата Совета, помощником Главы Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан по вопросам противодействия коррупции.

7.2. В аппарате Совета для приема граждан отводятся специальное помещение - приемная.

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 Рыбно-Слободского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://ribnaya-sloboda.tatarstan.ru>. Указанная информация также размещается на информационных стендах в вестибюле здания Исполнительного комитета по адресу: РТ, Рыбно-Слободский муниципальный район, пгт. Рыбная Слобода, ул. Ленина, д. 48.

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

Прием граждан осуществляется в служебных кабинетах Главы района, его заместителя или других должностных лиц аппарата Совета района. При необходимости встречи организуются по месту жительства или работы граждан.

7.3. В приемной Главы района содержание устных обращений главным специалистом заносится в карточку личного приема гражданина (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.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. Должностное (или уполномоченное) лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения. 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 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 Федеральным законом и настоящим Порядком.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию аппарата Совета или должностного лица, 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.

7.7. Должностные лица аппарата Совета имеют право 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.

7.8. 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.

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

8.1. Должностные лица аппарата Совета 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.

8.2. Не реже одного раза в полугодие проводится внутренняя проверка работы по рассмотрению обращений и принятию решений по ним, для чего распоряжением Главы района 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.

8.3. В аппарате Совета 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.

8.4. Непосредственно работа по контролю возлагается на должностных лиц аппарата Совета, 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.

8.5. О ходе контроля рассмотрения обращений регулярно, но не реже одного раза в месяц, докладывается Главе района.

8.6. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан каждые полгода 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).

8.7. Состояние работы с обращениями (анализ поступивших обращений граждан) также отражаются в годовых отчетах о деятельности Главы района и в обязательном порядке ежеквартально размещаются на официальном сайте Рыбно-Слободского муниципального района в сети Интернет по веб-адресу: <http://ribnaya-sloboda.tatarstan.ru> по прилагаемым формам (приложения №3, 4).

8.8. Аналитическая работа ведется в тесном взаимодействии всех подразделений аппарата Совета. Специалисты, рассматривающие обращения граждан, регулярно ведут отбор и накопление материалов (снимают копии обращений, ответов на них) по закрепленной за ними сфере 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 аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан

Главе  
Рыбно-Слободского  
муниципального района  
Республики Татарстан

---

ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА НА ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Получено по «горячей линии» \_\_\_\_\_ 20\_\_ 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 аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан

**Рыбно-Слободский муниципальный район**  
**Адрес: пгт.Рыбная Слобода, ул. Ленина, д.48**

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ \_\_\_\_\_

Дата приема «    » \_\_\_\_\_ 2019 г.

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Место работы, должность \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Содержание заявления \_\_\_\_\_

Фамилия руководителя, ведущего прием:

Результаты рассмотрения заявления \_\_\_\_\_

Отметка о выполнении



---

---

Снято с контроля

---

---

Дата \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Приложение №3 к Порядку работы по рассмотрению обращений граждан в аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**  
о работе с обращениями граждан  
в аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района  
Республики Татарстан

Наименование сведений	Цифровые данные	
	_____ год	_____ год
Поступило <b>всего</b> обращений (письмо, личный приём, электронные обращения)		
в т.ч. электронных обращений (Интернет, электронная почта)		
В т.ч. принято на личном приеме:		
Главой района		
заместителем Главы района		
руководителем аппарата Совета		
помощник Главы района по противодействию коррупции		
Взято на контроль		
Решено положительно		
Проверено с выездом на место		

Приложение №4 к Порядку работы по рассмотрению обращений граждан в аппарате Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан

**СВЕДЕНИЯ**  
о состоянии работы с обращениями граждан, поступившими  
в аппарат Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан

Адресат-получатель обращений	Количество обращений			Результаты рассмотрения			Поступило обращений по вопросам																					
	всего	письменные	устные	разъяснено	удовлетворено	отказано	в стадии рассмотрения	промышленности	строительства	агропромкомплекса	транспорта	связи	финансов и деятельности банков	образования, науки и культуры	здравоохранения	работы органов власти и местного самоуправления	работы органов внутренних дел	работы судов, прокуратуры, органов юстиции	торговли, общепита, бытового обслуживания	коммунального хозяйства	социальной защиты, соцобеспечения	жилища	религии	выплаты заработной платы	труда и занятости	разным	итого	

Наименование должности

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)