



07.07.2023 **РАСПОРЯЖЕНИЕ**
20ри _____

пгт. Рыбная Слобода

БОЕРЫК
№ _____

Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете 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 Исполнительном комитете 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 Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан.

3. Установить, что прием граждан по личным вопросам осуществляет руководитель Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан.

4. Уполномочить на осуществление личного приема граждан в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан, а также на подписание писем-ответов – заместителей руководителя Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан в соответствии с их компетенцией.

5. Назначить ответственными:

- за своевременную регистрацию обращений граждан, поступивших в письменном виде в Исполнительный комитет 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 Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан;

- за организацию делопроизводства по работе с обращениями граждан - начальника организационного отдела Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан;

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

6. Признать утратившим силу распоряжение Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан от 10.03.2020 №05ри «Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан».

7. 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>.

8. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Руководитель



Д.А. Сатдинов

Утвержден
распоряжением Исполнительного
комитета Рыбно-Слободского
муниципального района
Республики Татарстан
от _____ № _____

Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете 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 Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан (далее – Исполнительный комитет).

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

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

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

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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 Исполнительного комитета, 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 письменным 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 2.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 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 не дается. Такое обращение решением руководителя Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан (далее – Руководитель Исполнительного комитета) приобщается в соответствующее дело или уничтожается в установленном порядке. 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 Исполнительный комитет, к должностным лицам Исполнительного комитета через своего представителя.

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

1.9. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Исполнительного комитета, 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, Руководитель Исполнительного комитета 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 Исполнительный комитет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.10.1. В случае поступления в Исполнительный комитет или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и абзаца пятого пункта 2.12 настоящего Порядка на официальном сайте Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан 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.

1.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан

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

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

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

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

2.3. Все письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Исполнительный комитет. Каждому обращению присваивается регистрационный номер по порядку с буквенными обозначениями: ог/и. 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 Исполнительный комитет 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. Письменные обращения, поступившие в Исполнительный комитет на бумажном носителе, в обязательном порядке сканируются и загружаются в Межведомственную систему электронного документооборота.

2.5. 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.

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

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 Руководителя Исполнительного комитета для проверки жалобы на месте могут быть командированы работники Исполнительного комитета.

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, заместителем руководителя Исполнительного комитета, курирующим соответствующее направление, в левом нижнем углу и передается на подпись Руководителю Исполнительного комитета (его заместителям, в соответствии с их компетенцией).

2.10. Должностные лица Исполнительного комитета:

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 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 Исполнительного комитета или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона.

2.13. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в Исполнительный комитет и переданных для исполнения в подразделения Исполнительного комитета, 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 Исполнительного комитета и подписывается Руководителем Исполнительного комитета (его заместителями в соответствии с их компетенцией). Ответ отправляется на адрес, указанный гражданином.

Проект ответа гражданину по обращению передается на подпись Руководителю Исполнительного комитета (его заместителям) 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 Исполнительный комитет или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем

в Исполнительный комитет или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Исполнительный комитет 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 от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и пункта 2.9 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 Исполнительного комитета.

После подписания ответа на обращение ответственный исполнитель упаковывает его в конверт с заполнением адресата письма и передает главному специалисту организационного отдела аппарата Совета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан (по согласованию) для отправления через реестр почтовых отправлений.

3. Контроль за обеспечением порядка рассмотрения обращений граждан

3.1. Контроль за обеспечением порядка рассмотрения обращений граждан, осуществляется организационным отделом Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан.

4. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

4.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на начальника организационного отдела Исполнительного комитета.

4.2. Ответственность за регистрацию письменных обращений граждан несет главный специалист организационного отдела Исполнительного комитета, за регистрацию карточек личного приема граждан – главный специалист общего отдела Исполнительного комитета.

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 Руководителю Исполнительного комитета.

Руководитель Исполнительного комитета 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 Руководитель Исполнительного комитета 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 Руководителем Исполнительного комитета принимается решение о предоставлении материалов проверки в Комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в органах местного самоуправления муниципального образования «Рыбно-Слободский муниципальный район» (далее – Комиссия).

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

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 Исполнительный комитет, 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 Исполнительном комитете (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 8.30 до 12.00 и с 13.30 до 16.30 по номеру (884361) 22-500.

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 Исполнительный комитет по телефону «горячей линии» подлежат обязательной регистрации.

6.5. Прием и регистрация обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется главным специалистом общего отдела Исполнительного комитета (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 руководителю Исполнительного комитета. 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 представляет руководителю Исполнительного комитета 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 Исполнительном комитете 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

7. Организация личного приема граждан

7.1 Личный прием граждан проводится Руководителем Исполнительного комитета района, его заместителями.

7.2. В Исполнительном комитете района 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.

В отдельных случаях прием граждан может осуществляться в служебных кабинетах Руководителя Исполнительного комитета района, его заместителей.

При необходимости встречи организуются по месту жительства или работы граждан.

7.3. В приемной Руководителя Исполнительного комитета 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. 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 необходимых случаях по существу устного обращения гражданина составляется справка, которая регистрируется в порядке, установленном для письменных обращений.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Исполнительного комитета, 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 Исполнительного комитета 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 Исполнительного комитета 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 Руководителя Исполнительного комитета 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 Исполнительном комитете 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 Исполнительного комитета, 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 Руководителю Исполнительного комитета района.

8.6. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, 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) отражаются в годовых отчетах о деятельности Руководителя Исполнительного комитета района и в обязательном порядке ежеквартально размещаются на официальном сайте Рыбно-Слободского муниципального района в сети Интернет по прилагаемым формам (приложения №3, 4).

8.8. Аналитическая работа ведется в тесном взаимодействии всех подразделений Исполнительного комитета. Специалисты, рассматривающие почту граждан, постоянно ведут отбор и накопление материалов (снимают копии обращений, ответов и т.п.) по закрепленной за ними территории для написания тематических записок, других аналитических материалов, своевременно готовят необходимую информацию для составления аналитических материалов.

Приложение 1 к Порядку работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан

Руководителю
Исполнительного комитета
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 Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан

Район _____
Адрес _____

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приема « _____ » _____ 20 _____ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя (последнее при наличии) _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность: да, нет _____

Содержание беседы

Результат приема

Вел прием _____

Подпись _____

Согласен на устный ответ _____

Подпись _____

Приложение 3 к Порядку работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан
в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района
Республики Татарстан

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

Приложение 4 к Порядку работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан

С В Е Д Е Н И Я
о состоянии работы с обращениями граждан, поступившими
в Исполнительный комитет Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан

Адресат-получитель 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	социальные, соцобеспечения	жилища	религии	выплаты заработной платы	труда и занятости	разным	итого	

Наименование должности
руководителя

(подпись)

(расшифровка подписи)


Лист согласования к документу № 20ри от 07.07.2023

Инициатор согласования: Шелкова С.А. Начальник организационного отдела
Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района Республики
Татарстан

Согласование инициировано: 06.07.2023 11:54

Лист согласования

Тип согласования: **последовательное**

№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Шелкова С.А.		Согласовано 06.07.2023 - 11:55	-
2	Калиев Б.Р.		Согласовано 06.07.2023 - 12:54	-
3	Сатдинов Д.А.		 Подписано 06.07.2023 - 17:36	-