



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**КАРАР**

« 11 » 12 2017 г

№ 859

Аккубаево

О Регламенте рассмотрения обращений  
граждан в Исполнительном комитете  
Аккубаевского муниципального района  
Республики Татарстан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Исполнительном комитете Аккубаевского муниципального района Республики Татарстан согласно Приложению № 1.
2. Обнародовать настоящее постановление на официальном сайте Аккубаевского муниципального района <http://Aksubaevo.tatarstan.ru>
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Исполнительного комитета Аккубаевского муниципального района.

Руководитель  
Исполнительного комитета

А.Ф.Горбунов



**Регламент  
рассмотрения обращений граждан в Исполнительном комитете  
Аккубаевского муниципального района Республики Татарстан**

**I. Общие положения**

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Исполнительном комитете Аккубаевского муниципального района Республики Татарстан (далее – Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан в Исполнительном комитете Аккубаевского муниципального района Республики Татарстан (далее – Исполнительный комитет) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»;

1.3. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

**II. Требования к порядку исполнения функции  
по рассмотрению обращений граждан**

2.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

1) непосредственно в приемной Руководителя Исполнительного комитета Аккубаевского муниципального района;

2) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники, сети интернет;

3) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении Исполнительного комитета Аккубаевского муниципального района, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, приемные дни и часы руководства района размещаются:

1) на интернет-сайте Аккубаевского муниципального района (<http://aksubayevo.tatarstan.ru/>);

2) на информационном стенде в здании Исполнительного комитета в месте приема письменных обращений граждан.

2.3. Информация о местонахождении приемной руководителя Исполнительного комитета Аккубаевского муниципального района, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:

1) на интернет-сайте Аккубаевского муниципального района (<http://aksubayevo.tatarstan.ru/>);

2) на информационном стенде в здании Исполнительного комитета Аккубаевского



муниципального района в месте приема письменных обращений граждан;

3) на информационном стенде в приемной руководителя Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района.

2.4. При ответах на телефонные звонки служащие Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района подробно и в вежливой (корректной) форме предоставляют справочную информацию по порядку рассмотрения обращений граждан. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности, принявшего телефонный звонок.

Если служащий, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### **III. Основание для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

3.1. Основанием для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является направленное в адрес руководителя Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района обращения гражданина в виде:

заявления – просьбы гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критики деятельности указанных органов и должностных лиц;

предложения – рекомендации гражданина по совершенствованию муниципальных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

жалобы – просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.2. Граждане представляют свои обращения для рассмотрения:

лично в приемную Исполнительного комитета;

почтовым отправлением в адрес Руководителя Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района;

в ходе личного приема граждан;

по каналам факсимильной (телефонной) связи;

в интернет-приемную на портале Аксубаевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

в адрес электронной почты, установленный органами местного самоуправления.

3.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

3.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые



документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

3.6. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

#### **IV. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению;

6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

4.2. Об отказе в рассмотрении письменного обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

4.4. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой орган, что является необходимым для рассмотрения обращения, руководитель Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего уведомление.

#### **V. Требования к помещениям и местам, предназначенным для личного приема граждан**

5.1. Помещения, предназначенные для осуществления функции по рассмотрению



обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

5.2. При входе в здание, где размещается приемная руководителя Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

5.3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- 1) системой кондиционирования воздуха;
- 2) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- 3) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- 4) системой охраны.

5.4. Место ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

## **VI. Права гражданина при рассмотрении обращения**

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

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

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;

в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Органы местного самоуправления обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в государственных органах, других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

направление гражданам письменных ответов по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем регламенте;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в том числе в электронной форме.

6.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации;

полнота информирования граждан;

удобство и доступность получения информации гражданами;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

своевременность направления ответа гражданину на его обращение.



6.4. Гражданин может узнать о ходе рассмотрения его обращения: обратившись лично в приемную Исполнительного комитета; заполнив электронную форму с уникальным номером, присвоенным при использовании интернет-приемной на портале Аксубаевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

В случае необходимости гражданин получает информацию о регистрационном номере и дате регистрации своего обращения по телефонам приемной Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района.

## **VII. Процедура рассмотрения письменного обращения**

### **7.1. Последовательность действий (процедур)**

7.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и первичная обработка обращения;
- 2) регистрация обращения;
- 3) постановка обращения на контроль;
- 4) направление обращения на рассмотрение;
- 5) рассмотрение обращений в подразделениях;
- 6) рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан;
- 7) продление срока рассмотрения обращения (при необходимости);
- 8) оформление и направление ответа на обращение.
- 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

### **7.2. Прием и первичная обработка обращений**

7.2.1. Основанием исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является обращение гражданина в Исполнительный комитет Аксубаевского муниципального района к руководителю, его заместителям, и должностным лицам, либо поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

7.2.2. Специалист, ответственный за прием документов: проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки; вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт; снимает копии с поступивших оригиналов документов (паспортов, военных билетов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и других подобных приложений к письму) и направляет указанные документы заказным письмом гражданину;

7.2.3. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему непосредственному руководителю и принять необходимые меры безопасности.

7.2.4. Обращения с пометкой «лично» передаются в день поступления обращения адресату без вскрытия письма (пакета).

В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен не позднее рабочего дня, следующего за днем получения обращения, передать его для регистрации в установленном порядке.



7.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за прием обращений граждан.

7.2.6. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа, специалист, ответственный за прием обращений граждан, должен попросить гражданина указать необходимую информацию.

7.2.7. Прием и рассмотрение обращений, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

7.2.8. Обращения, поступившие по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети Интернет, принимаются специалистом, ответственным за прием обращений граждан, поступивших по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети Интернет, распечатываются на бумажном носителе и передаются на регистрацию.

Обращения, направленные гражданами с использованием технологии Интернет-приемная на портале Аксубаевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, принимаются приемной Исполнительного комитета.

Дальнейшая работа с обращениями, поступившими по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети Интернет, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

7.2.9. Прием обращений по телефону, а также выдача справочной информации осуществляются приемной Исполнительного комитета.

Специалист, принимающий обращение по телефону, выясняет:  
фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;  
почтовый адрес;  
телефон (при наличии);  
социальное положение;  
льготный статус (при наличии);  
суть предложения, заявления или жалобы.

7.2.10. В случае, если изложенные в обращении по телефону факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

### **7.3. Регистрация поступивших обращений**

7.3.1. Основанием для начала исполнения функции рассмотрения обращений граждан является поступление обращения на регистрацию специалисту, ответственному за регистрацию обращений.

7.3.2. Поступившие обращения регистрируются в Единой межведомственной системе документооборота (далее-ЕМСД)

7.3.3. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

на лицевой стороне первого листа письма в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма;

проверяет обращение на повторность. В случае, если обращение повторное, делает соответствующую связьку в ЕМСД с первичным обращением;

в регистрационной карте ЕМСД указывает фамилию, имя, отчество (в случае, если имя и отчество неизвестны, указывает инициалы) гражданина в именительном падеже и его почтовый и (или) электронный (в случае наличия) адрес;



если письмо подписано двумя и более авторами, регистрирует того из них, в адрес которого должен быть направлен ответ. При этом в регистрационной карте ЕМСД в соответствующем поле отмечается признак коллективного обращения;

указывает социальное положение и льготную категорию (при наличии) гражданина; отмечает способ доставки обращения (почта, нарочно, лично и т.п.);

в случае необходимости указывает, откуда поступил сопроводительный документ с обращением, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного документа;

кратко формулирует суть предложения, заявления или жалобы;

проставляет шифр темы обращения согласно действующему тематическому классификатору обращений;

готовит проект резолюции (сопроводительного документа) должностного лица на обращение.

7.3.4. Дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются со следующим порядковым номером с использованием соответствующих связей документов в регистрационной карте ЕМСД.

7.3.5. Анонимное обращение, поступившее по телефону, не регистрируется и не рассматривается.

В случае, если в указанном анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

7.3.5. Результатом выполнения процедуры является регистрация обращения в ЕМСД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

#### 7.4. Постановка обращений на контроль

7.4.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе государственных органов и органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (неоднократных) обращений заявителей.

7.4.2. На особый контроль ставится исполнение поручений по рассмотрению обращений Президента Российской Федерации, Президента Республики Татарстан о рассмотрении обращений граждан со сроком рассмотрения до 15 дней.

7.4.3. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение ставится отметка «Контроль».

7.4.4. В случае если в ответе, полученном от органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4.5. Обращение возвращается в орган местного самоуправления и другую организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

7.4.6. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сотрудник по работе с обращениями граждан и управляющий делами Исполнительного комитета.



7.4.7. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

## **7.5. Направление обращения на рассмотрение**

7.5.1. В течение семи дней с даты регистрации обращение пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать поставленные в обращении вопросы, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

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

7.5.3. Сопроводительные письма к обращениям, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации с контролем, а также сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются руководителем Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района.

7.5.4. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, управление делами направляет обращение в правоохранительные органы.

7.5.5. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

## **7.6. Рассмотрение обращений в подразделениях**

7.6.1. В Исполнительном комитете обращения рассматриваются непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место).

7.6.2. Поручение руководителя Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района должно содержать: фамилии руководителей подразделений, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

7.6.3. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения от даты его подписания.

7.6.4. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им одновременно. Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить исполнителю, указанному первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

7.6.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, имеет право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и



получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

3) готовит ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления, организацию, учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.6.6. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить 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.

7.6.7. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок на основании служебной записки руководителя структурного подразделения возвращает это обращение, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

7.6.8. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, публикации и т.д.), ответы, как правило, не даются.

7.6.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

7.6.10. Результатом рассмотрения обращений в подразделениях является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в государственные органы, органы местного самоуправления, организацию, учреждение или иному должностному лицу для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

## **7.7. Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан**

7.7.1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Прием граждан во время отсутствия руководителя Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района осуществляют его заместители.

На граждан, пришедших на личный прием к руководителю Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе. По завершению приема ответственный сотрудник регистрирует карточки личного приема граждан в ЕМСД, вносят в базу данных сведения об обратившемся - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, льготный состав, вид обращения, краткое содержание, результат рассмотрения.

7.7.2. Во время личного приема руководитель Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района вправе пригласить для присутствия на приеме должностное лицо органа местного самоуправления и государственного органа.

7.7.3. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

7.7.4. По окончании личного приема до сведения заявителя доводится решение или



информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняется: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

7.7.5. Руководитель Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района ведущий личный прием, по результатам рассмотрения обращений граждан может принять решение о постановке на контроль исполнения поручений.

7.7.6. Контроль за сроками исполнения поручений по обращению граждан на личном приеме руководителя муниципального района, осуществляют сотрудник по работе с обращениями граждан и управляющий делами Исполнительного комитета, которые направляют исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

7.7.7. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

7.7.8. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем Исполнительного комитета Аксубаевского муниципального района, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

## **7.8. Оформление ответа на обращение граждан**

7.8.1. Ответы на обращения граждан подписывает должностное лицо, которому адресовано обращение.

7.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

7.8.3. В ответе в федеральные и региональные органы власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

7.8.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр копии данного правового акта исполнителем направляется заявителю.

7.8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы о возврате иных документов, они остаются в деле.

7.8.6. Ответы печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

7.8.7. Подлинники обращений граждан в федеральные и региональные органы власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

7.8.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.8.9. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, его передают в приемную, где проверяется правильность оформления ответа, краткое содержание заносится в ЕМСД. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

7.8.10. После регистрации ответа в ЕМСД его передают на отправку. Отправление ответов без регистрации не допускается.



## **7.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

7.9.1. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет приемная Исполнительного комитета.

7.9.2. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются служащими приемной Исполнительного комитета. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона (тел.(84344)2-93-30).

7.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) об отказе в рассмотрении обращения;
- 3) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 4) о результатах рассмотрения обращения.

7.9.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00, в пятницу с 8.00 до 15.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 15.00.

7.9.5. При получении запроса по телефону служащий:

- 1) называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- 2) представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;
- 3) предлагает абоненту представиться;
- 4) выслушивает и уточняет при необходимости реквизиты и суть обращения;
- 5) вежливо, корректно и лаконично дает ответ о ходе рассмотрения обращения;
- 6) при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- 7) к назначенному сроку служащий подготавливает ответ.

7.9.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование в устной форме гражданина о ходе рассмотрения обращения.

## **VIII. Контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан**

8.1. Текущий контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

8.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений служащими осуществляется руководителями подразделений.

8.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения служащими положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Республики Татарстан и Аксубаевского муниципального района.

## **IX. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

9.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.