

## Решение

### Совета Осинниковского сельского поселения Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан

«10» апреля 2019 г.

№ 109

Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан»

В целях своевременного рассмотрения обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан», Уставом муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан», Совет муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района Республики Татарстан» решил:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района».

2. Установить, что вторник с 14-00 до 17-00 часов является днем приема граждан по личным вопросам в органах местного самоуправления муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района».

3. Установить, что каждый вторник месяца с 14-00 до 17-00 часов прием граждан по личным вопросам осуществляет Глава муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района».

4. Уполномочить на осуществление личного приема граждан в муниципальном образовании «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района» в соответствии с их компетенцией.

5. Назначить ответственными:

- за своевременную регистрацию обращений граждан, поступивших в письменном виде в органы местного самоуправления муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района» посредством почтовой связи, в Системе электронного документооборота, через Интернет-приемную Камско-Устьинского муниципального района – заместителя руководителя Исполнительного комитета муниципального

образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района»;

- по контролю за своевременным рассмотрением и исполнением письменных обращений граждан – Главу муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района»;

- за организацию личного приема граждан Главы муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района», контроль за своевременным рассмотрением и исполнением устных обращений граждан – заместителя руководителя (секретаря) Исполнительного комитета муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района»;

- за регистрацию и контроль, за своевременное рассмотрение обращений граждан, принятых по телефону «горячей линии» - заместителя руководителя (секретаря) Исполнительного комитета муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района»;

6. Разместить настоящее решение на официальном сайте Камско-Устьинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на Главу муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района».

Глава Осинниковского сельского поселения Камско-Устьинского муниципального района, председатель Совета Осинниковского сельского поселения Камско-Устьинского муниципального района:

А.Х. Сагдеев

Приложение к  
решению Совета  
муниципального образования  
«Осинниковское сельское поселение Камско-  
Устьинского муниципального района  
Республики Татарстан»  
от «10» апреля 2019г. № 109

**Порядок  
работы по рассмотрению обращений граждан в органах местного самоуправления  
муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-  
Устьинского муниципального района»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее - обращения), контроля за их рассмотрением и исполнением; определяет порядок анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, выявления причин и характера обращений, а также организацию приема граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района».

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 органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также изложение существа предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в органы местного самоуправления муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района» (далее – муниципальное образование) или должностному лицу органа местного самоуправления муниципального образования 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 и Исполнительного комитета муниципального образования, 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 1.5. настоящего Порядка. Текст уведомления при этом должен содержать ссылку на соответствующую статью Федерального закона. Второй экземпляр уведомления приобщается в дело.

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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и Президенту Республики Татарстан с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 1.5 настоящего Порядка.

1.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Если в связи с этим запретом направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

1.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес, по которому должен быть направлен ответ, поддаются прочтению.

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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.7. Граждане имеют право обращаться в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования, к должностным лицам аппарата Совета и

Исполнительного комитета муниципального образования лично или через своего представителя.

Граждане имеют право обращаться лично, а так же направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения граждан, в том числе юридических лиц, в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования, к должностным лицам аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностными лицам.

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 аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования, 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 поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте данного органа местного самоуправления 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.

1.12. 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.

1.13. В случае поступления в органы местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу органа местного самоуправления муниципального образования письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

## 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 гражданину.

2.3. Все письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования. Каждому обращению присваивается регистрационный номер по порядку. 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 Совет и Исполнительный комитет муниципального образования 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 позволит 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 письменного обращения

гражданина. Резолюция должна содержать фамилию, имя, отчество должностного лица, текст резолюции (при необходимости - с конкретными предписаниями и датой исполнения), подпись и дату.

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

2.6. Письменные обращения, поступившие в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования на бумажном носителе в обязательном порядке сканируются и загружаются в 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 должностного лица аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования для проверки жалобы на место могут быть командированы работники аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования.

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 руководителям в соответствии с их компетенцией.

Исполнитель несет ответственность (одновременно с подписавшими лицами) за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные акты.

2.10. Должностные лица аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования:

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., 1.6., 1.8., 1.9., 1.10., 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 аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

Письменные обращения граждан, поступившие в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования или должностному лицу в соответствии с их компетенцией и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.13. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования и переданных для исполнения, 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 пользования.

2.15. Ответ на письменное обращение готовится на бланке Совета муниципального образования и подписывается Главой, заместителем Главы; на бланке Исполнительного комитета подписывается руководителем Исполнительного комитета муниципального образования в соответствии с их компетенцией. Ответ отправляется по адресу, указанный гражданином.

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 (подписавших обращение), 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, поступившее в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

### 3. Порядок работы с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности

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

Глава муниципального образования проставляет резолюции и определяют исполнителей. Рассмотрение обращения ставится на особый контроль.

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



3.3. 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.

3.4. 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 муниципального образования принимают 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 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», другими федеральными законами) и проводится в соответствии с Положением о проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей муниципальной службы, и муниципальными служащими в муниципальном образовании «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района», и соблюдения муниципальными служащими в муниципальном образовании «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района», требований к служебному поведению, утвержденным решением Совета муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского муниципального района».

3.5. 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.

3.6. 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, Главой муниципального образования, 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 «Камско-Устьинский 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.

3.7. 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.

3.8. Обращение граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

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

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

4.2. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется круглосуточно по номеру 8(84377) 33-9-29.

4.3. Информация о функционировании и режиме работы телефона «горячей линии» доводится до сведения населения через средства массовой информации путем размещения на официальном сайте Камско-Устьинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационном стенде в здании Исполнительного комитета муниципального образования по адресу: Республика Татарстан, Камско-Устьинский муниципальный район, поселок Осинники, улица Молодежная, д. 9А.

4.4. Обращения граждан, поступившие в аппарат Совета и Исполнительный комитет муниципального образования по телефону «горячей линии» подлежат обязательной регистрации.

4.5. Прием и регистрация обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется секретарем исполкома муниципального образования (далее – приемная), 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.

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

4.7. 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.

4.8. Принятое телефонное сообщение оформляется секретарем исполкома в письменном виде с пометкой «получено по «горячей линии» дата, время» согласно Приложению 1 и направляется на рассмотрение Главе муниципального

образования. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

4.9. По итогам каждого квартала, полугодия, года, в срок до 15 числа месяца следующего за отчетным, секретарь исполкома представляет Главе муниципального образования отчет о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

4.10. Журналы учета и материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами делопроизводства у секретаря исполкома муниципального образования 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

## 5. Организация личного приема граждан

5.1 Личный прием граждан проводится Главой муниципального образования.

5.2. Приема граждан осуществляться в служебных кабинетах.

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 Камско-Устьинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу. Указанная информация также размещается на информационных стендах в зданиях Исполнительного комитета муниципального образования по адресу: Республика Татарстан, Камско-Устьинский муниципальный район, поселок Осинники, улица Молодежная, д. 9А.

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

При необходимости встречи организуются по месту жительства или работы граждан.

5.3. Содержание устных обращений заносится в карточку личного приема гражданина специалистами органов местного самоуправления муниципального образования (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, содержания устного обращения и принятых по нему мерах. Указанные реквизиты могут дополняться другими необходимыми сведениями.

5.4. 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, опекун или попечитель);

2) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, 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.

5.5. 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.

5.6. 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 случае отсутствия согласия гражданина на устный ответ или отказа от подтверждения личной подписью записи о такой согласии дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном 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 аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования, 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.

5.7. Должностные лица аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования 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.

5.8. 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.

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

6.1. Должностные лица аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования 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.

6.2. Не реже одного раза в квартал проводится внутренняя проверка работы по рассмотрению обращений и принятию решений по ним, для чего 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.

6.3. В аппарате Совета и Исполнительном комитете муниципального образования контроль 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.

6.4. Непосредственно работа по контролю возлагается на должностных лиц аппарата Совета и Исполнительного комитета муниципального образования, 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.

6.5. О ходе контроля рассмотрения обращений регулярно, но не реже одного раза в месяц, докладывается заместителю Главы муниципального образования.

6.6. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, при подготовке годового отчета о деятельности органов местного самоуправления муниципального образования, 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).

6.7. Состояние работы с обращениями (анализ поступивших обращений граждан) отражаются в годовых отчетах о деятельности органов местного самоуправления муниципального образования и в обязательном порядке размещаются на официальном сайте муниципального района в сети Интернет по прилагаемой форме (Приложение 3).

6.8. Аналитическая работа ведется в тесном взаимодействии органов местного самоуправления муниципального образования. 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 органах местного самоуправления муниципального образования «Осинниковское сельское поселения Камско-Устьинского муниципального района»

Главе муниципального образования  
«Осинниковское сельское поселение  
Камско-Устьинского муниципального  
района»

---

### ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА НА ТЕЛЕФОН «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Получено по «горячей линии» \_\_\_\_\_ 201\_\_ 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 органах местного самоуправления  
муниципального образования «Осинниковское  
сельское поселение Камско-Устьинского  
муниципального района»

Регистрационно-контрольная карточка  
приёма граждан по личному вопросу

(Главы муниципального образования «Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского  
муниципального района»)

№ регистр. \_\_\_\_\_  
Дата регистрации \_\_\_\_\_

Вх. № \_\_\_\_\_  
Дата регистрации \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Год рождения \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_  
Место работы: \_\_\_\_\_  
Вопрос: \_\_\_\_\_

---

Согласен на устный ответ: \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Кому поручено: \_\_\_\_\_

Что поручено: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г. \_\_\_\_\_

(подпись)

Исполнитель: \_\_\_\_\_

Результат: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г. Подпись \_\_\_\_\_

Дата ответа заявителю \_\_\_\_\_ 20 г.

Дата снятия с контроля « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

Подпись \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Порядку работы по рассмотрению обращений  
граждан в органах местного самоуправления  
муниципального образования «Осинниковское  
сельское поселение Камско-Устьинского  
муниципального района»

## СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан  
в органах местного самоуправления муниципального образования  
«Осинниковское сельское поселение Камско-Устьинского 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		