



---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**КАРАР**

23.04.2026

с.Черемшан

№31

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами аппарата Совета Черемшанского муниципального района Республики Татарстан

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции», Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан», Законом Республики Татарстан от 04.05.2006 № 34-ЗРТ «О противодействии коррупции в Республике Татарстан» **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами аппарата Совета Черемшанского муниципального района Республики Татарстан.

2. Опубликовать настоящее постановление на официальном портале правовой информации Республики Татарстан ([pravo.tatarstan.ru](http://pravo.tatarstan.ru)) и разместить на официальном сайте Черемшанского муниципального района Республики Татарстан в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Признать утратившим силу постановление Главы Черемшанского муниципального района Республики Татарстан от 29.06.2022 №84 «Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан и обеспечения личного приёма граждан в Совете и Исполнительном комитете Черемшанского муниципального района».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Совета Черемшанского муниципального района Республики Татарстан.

Глава района

Р.Т. Айбатов

## **ПОРЯДОК**

рассмотрения обращений граждан должностными лицами аппарата Совета  
Черемшанского муниципального района Республики Татарстан

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Черемшанского муниципального района (далее - Порядок) разработан в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - № 59-ФЗ от 02.05.2006);

Федеральным законом от 07.05.2013 № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан»;

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

Законом Республики Татарстан от 04.05.2006 № 34-ЗРТ «О противодействии коррупции в Республике Татарстан»;

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

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

1.3. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан.

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

1.5. Порядок размещается на официальном сайте Черемшанского муниципального района <http://cheremshan.tatarstan.ru/> и на официальном портале правовой информации Республики Татарстан <http://pravo.tatarstan.ru>.

### **2. Основные понятия, используемые в настоящем положении**

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

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

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

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

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

2.6. Коллективное обращение - обращение двух или более граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также обращение, принятое путем голосования или сбора подписей участников митинга или собрания, объединенное общей целью.

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

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

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

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

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

2.12. Уничтожение персональных данных - действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных;

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

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

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

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

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

### **3. Право граждан на обращение**

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений

граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

3.3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.5. При рассмотрении обращения органом или должностным лицом гражданин имеет право:

- лично изложить доводы лицу, рассматривающему обращение - получать в соответствующем структурном подразделении органа или у соответствующего должностного лица информацию в устной (в том числе по телефону) или электронной форме о регистрации письменного обращения, а также о сроках его рассмотрения;

- представлять необходимые документы и материалы для объективного рассмотрения данного обращения, 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

- получать уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение 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;

- обжаловать решение, принятое по обращению;

- пользоваться услугами представителя;

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

#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

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

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

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

#### **5. Требования к обращениям граждан**

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

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

5.3. При поступлении обращения в электронном виде, ответ на обращение или уведомление о переадресации обращения направляется на электронный адрес, указанный в обращении.

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

5.5. Граждане вправе обратиться с предложениями, заявлениями, жалобами на государственных языках Республики Татарстан, родном языке или на любом другом языке народов Российской Федерации, которым они владеют. Ответы на предложения, заявления, жалобы граждан даются на языке обращения. В случае невозможности дать ответ на языке обращения используются государственные языки Республики Татарстан.

5.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый, электронный), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

5.9. 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.

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

## **6. Регистрация и рассмотрение обращений граждан**

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

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган или должностному лицу. Каждому обращению присваивается регистрационный номер по порядку с буквенным обозначением - обр/№. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера. Письменные обращения, поступившие на бумажном носителе, в обязательном порядке сканируются и загружаются в Межведомственную систему электронного документооборота. Резолюции в Межведомственной системе электронного документооборота создаются в соответствии с требованиями Системы. Резолюция должна содержать фамилию, имя, отчество должностного лица, текст резолюции (при необходимости - с конкретными предписаниями и датой исполнения).

6.3. Организация работы (регистрация и контроль) с обращениями граждан, поступившими в адрес Совета Черемшанского муниципального района и его должностных лиц, в том числе на личных встречах с жителями района, обеспечивается общим отделом Совета района. Почтовый адрес для направления корреспонденции: 423100, Республика Татарстан, Черемшанский муниципальный район, с. Черемшан, ул. Советская, д.32, Совет Черемшанского муниципального района Республики Татарстан.

6.4. 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.

6.5. 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.

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

6.7. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и указанных документов (при наличии). В случае обнаружения отсутствия приложения или самого текста письма, вставляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается гражданину.

6.8. Рассмотрение корреспонденции без предварительной регистрации в общем отделе Совета района не допускается.

6.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа или должностного лица, кому была направлена резолюция руководителя направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в подпунктах 5.8, 5.9. пункта 5 настоящего Положения.

6.9.1. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу Республики Татарстан (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Республики Татарстан) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанных в подпунктах 5.8, 5.9. пункта 5 настоящего Положения.

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

6.11. Орган или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу могут в случае

необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

6.13. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 6.12. настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.14. В случае необходимости рассматривающий обращение орган или должностное лицо могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

6.15. Обращение гражданина, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены, регистрируется и направляется на рассмотрение должностному лицу, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

6.16. Обращения граждан, поступившие в адрес Главы Черемшанского муниципального района через Аппарат Президента и Кабинет Министров Республики Татарстан с контрольным сроком, а также депутатские запросы, обращения граждан, поступившие через Аппарат Уполномоченных в Республике Татарстан, рассматриваются в течение установленного срока и подписываются Главой района. Иные обращения граждан подписываются Главой района и его заместителем.

6.17. Если изучение вопросов, поставленных в обращении, перенаправлено непосредственно в Исполнительный комитет района, то контроль за подготовкой ответа заявителю остается за Руководителем Исполнительного комитета района.

6.18. Если обращение переадресовано для рассмотрения в орган и должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение указанных в обращении вопросов, то ответ заявителю дается за подписью руководителя указанного органа или должностного лица.

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

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

6.21. В случае, если просьба о направлении ответа на коллективное обращение выражена несколькими обратившимися (подписавшимися) лицами, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам.

6.22. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется ответ в течение трех дней с момента принятия по нему соответствующего решения, но не позднее сроков, определенных п. 6.24 настоящего Порядка.

6.23. Обращения граждан, поступившие в адрес Главы Черемшанского муниципального района через Аппарат Президента и Кабинет Министров Республики Татарстан с контрольным сроком, а также депутатские запросы, обращения граждан, поступившие через Аппарат Уполномоченных в Республике Татарстан, рассматриваются в установленный в запросе или обращении срок.

6.24. Иные обращения рассматриваются в 30-ти дневный срок со дня регистрации обращения.

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

6.26. В случае, если жалоба признана подлежащей удовлетворению полностью или частично, орган или должностное лицо, вынесшие решение по жалобе, обязаны принять необходимые меры по восстановлению нарушенного права гражданина, а

также по просьбе гражданина проинформировать о принятом решении заинтересованных лиц.

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

## 7. Сроки рассмотрения обращений граждан

3 дня	Регистрация с момента поступления
3 дня	С момента создания резолюции, сотрудниками
3 дня	С момента регистрации ответа по обращению
5 дней	Обжалование отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений
7 дней	Направление обращения, в орган (организацию, учреждение) в соответствии с компетенцией и уведомлением гражданина, направившего обращение
7 дней	Возвращение обращения гражданину, в связи с тем, что текст письменного обращения не поддается прочтению
7 дней	Возвращение обращения гражданину, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы
15 дней	Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу или муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб
15 дней	Предоставление документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение; за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
20 дней	Заявления граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются, и решения по ним принимаются безотлагательно, со дня поступления в подразделение, обязанное решить вопрос по существу
30 дней	Все виды обращений - индивидуальные и коллективные, рассмотрение обращения со дня регистрации
30 дней	Обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, возможный срок продления рассмотрения обращения, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

Отправка ответов на обращение гражданина по электронному адресу гражданина, указанному в обращении, осуществляется с почтового ящика секретаря Главы района. Подтверждение в форме скриншота экрана направляется в общий отдел Совета района и сохраняется в электронном виде у секретаря Главы района.

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

## 8. Обязанности органа и должностного лица по рассмотрению заявления

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

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

8.3. Обработка персональных данных должна осуществляться с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О персональных данных».

8.4. Орган и должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в заявлении вопросов, обязаны:

1) рассмотреть заявление по существу в сроки, установленные законодательством и настоящим Положением;

2) учитывать исполнение ранее принятых решений по заявлению гражданина;

3) принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;

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

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

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

7) уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

## **9. Обязанность представления письменных доказательств**

9.1. Орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления в сроки, указанные п.7 настоящего Порядка.

9.2. Должностные лица, виновные в умышленном непредставлении истребуемых доказательств, несут ответственность в соответствии с законодательством.

## **10. Рассмотрение обращений граждан, принятых по телефонам «прямой линии» и «горячей линии»**

10.1. Органы в целях обеспечения реализации права граждан на получение информации о своей деятельности, а также для принятия обращений граждан могут организовывать работу «прямой линии» и «горячей линии».

10.2. Обращения, принятые по телефонам «прямой линии» и «горячей линии» органов, подлежат регистрации в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и настоящим Положением.

10.3. Должностное лицо органа, уполномоченное на осуществление приема обращений граждан по телефонам «прямой линии» и «горячей линии», регистрирует обращение гражданина и формирует электронную карточку обращения с указанием контактного телефона и (или) адреса электронной почты (при их наличии) обратившегося, сути вопроса, даты и времени поступления обращения (согласно приложению № 1).

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

10.5. Работа «прямой линии» и «горячей линии» осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, принимаемыми Советом района.

10.6. Телефоны «горячей линии»:

по общим вопросам - 8 (84396) 2-59-00

по вопросам противодействия коррупции - 8 (84396) 2-58-37

## **11. Рассмотрение обращений граждан по фактам коррупционной направленности**

11.1. В соответствии с Федеральным законом от 25 декабря 2008 года №273-ФЗ «О противодействии коррупции» и Законом Республики Татарстан от 4 мая 2006 года № 34-ЗРТ «О противодействии коррупции в Республике Татарстан» граждане вправе направлять обращения по фактам коррупционной направленности в Совет района.

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

11.3. Должностные лица, работающие с обращениями граждан по фактам коррупционной направленности, несут в установленном порядке персональную ответственность за сохранность служебной информации и сведений конфиденциального характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.4. В случае, если в обращении содержатся сведения о несоблюдении муниципальным служащим обязанностей, ограничений и запретов, связанных с муниципальной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у муниципального служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении муниципальным служащим других коррупционных правонарушений, Глава района принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки помощника Главы по вопросам противодействия коррупции. Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению муниципального служащего ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», другими федеральными законами.

11.5. 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 Глава района принимает решение о предоставлении материалов проверки в Комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в Черемшанском муниципальном районе (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 Совета района.

11.6. 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.

11.7. Обращение граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком.

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

12.1. Органы и должностные лица в пределах своих полномочий осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, направления письменных ответов на обращения, анализируют содержание, поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.2. Контролю по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, а также обращения на личном приеме граждан, о результатах, рассмотрения которых требуется дать ответ заявителю или предоставить информацию по запросу соответствующего органа или должностного лица.

12.3. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, при подготовке годового отчета 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 количестве граждан, принятых на личном приеме, об уполномоченных лицах по личному приёму 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).

12.4. Состояние работы с обращениями (анализ поступивших обращений граждан) отражается в годовом отчете Главы муниципального района и размещается на официальном сайте Черемшанского муниципального района в сети Интернет.

## **13. Ответственность за нарушение настоящего Порядка.**

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

Приложение № 1  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан  
должностными лицами  
аппарата Совета  
Черемшанского  
муниципального района  
Республики Татарстан  
От 23.04.2026 №31

**КАРТОЧКА**  
**обращений граждан, принятых по телефонам «горячей линии»**

№ \_\_\_\_\_ Дата/время приема \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

ФИО гражданина \_\_\_\_\_

Контактный номер телефона \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты \_\_\_\_\_

Место жительства \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Льготный состав \_\_\_\_\_

Вид обращения \_\_\_\_\_

Повторность да \_\_\_\_\_ Дата последнего обращения \_\_\_\_\_  
нет

Содержание беседы \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результата приема \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Поручение \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Должностное лицо \_\_\_\_\_