|  |  |
| --- | --- |
| РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТРыбно-Слободскогомуниципального района Ленина ул., дом 48,  пгт. Рыбная Слобода, 422650 | **ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ**  **Балык Бистәсе**  **муниципаль районының** БАШКАРМА КОМИТЕТЫ Ленин урамы, 48 нче йорт,  Балык Бистәсе, 422650 |
| Тел.: (884361) 22-113, факс: (884361) 23-012. Е-mail: balyk-bistage@tatar.ru | |

|  |  |
| --- | --- |
| РАСПОРЯЖЕНИЕ | БОЕРЫК |

28.11.2014 №76ри

пгт. Рыбная Слобода

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

В целях своевременного рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района.

2. Установить, что вторник с 8.30 до 12.00 часов является днем приема граждан по личным вопросам в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района.

3. Установить, что в первый и в третий вторник каждого месяца с 8.30 до 12.00 часов прием граждан по личным вопросам осуществляет руководитель Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района.

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

5. Назначить ответственными:

- за своевременную регистрацию обращений граждан, поступивших в письменном виде в Исполнительный комитет Рыбно-Слободского муниципального района посредством почтовой связи, в Системе электронного документооборота, через Интернет-приемную Рыбно-Слободского муниципального района - ведущего специалиста организационного отдела Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района;

- по контролю за своевременным рассмотрением и исполнением письменных обращений граждан - начальника организационного отдела Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района;

- за организацию личного приема граждан руководителем Исполнительного комитета, его заместителями, контроль за своевременным рассмотрением и исполнением устных обращений граждан, за регистрацию и контроль за своевременным рассмотрением и исполнением обращений граждан, принятых по телефону «горячей линии» - секретаря руководителя Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района.

6. Считать утратившими силу:

- распоряжение руководителя Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района от 07.02.2006 №12-р «О порядке работы с предложениями, обращениями и жалобами граждан, поступающих с исполнительный комитет Рыбно-Слободского муниципального района»,

- распоряжение руководителя Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района от 29.07.2009 №61ри «Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района».

7. Обнародовать настоящее распоряжение на официальном сайте Рыбно-Слободского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: http://ribnaya-sloboda.tatarstan.ru.

8. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Руководитель Исполнительного

комитета Рыбно-Слободского

муниципального района М.Р.Гафаров

Утвержден

распоряжением руководителя Исполнительного комитета Рыбно-Слободского муниципального района

от 28.11.2014 № 76ри

# Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района

# 1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок устанавливает правила приема, учета, регистрации, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации (далее - обращения), контроля за их рассмотрением и исполнением; определяет порядок анализа и обобщения содержащейся в обращениях информации, выявления причин и характера обращений, а также организацию приема граждан в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района (далее - Исполнительный комитет).

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

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

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

Обращение, поступившее в орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.

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

1.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Исполнительного комитета, направляются в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с 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.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Указанное обращение приобщается в дело.

1.6. 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 Исполнительный комитет, к должностным лицам Исполнительного комитета лично или через своего представителя.

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

1.9. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Исполнительного комитета, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

1.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Исполнительного комитета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись неоднократно в Исполнительный комитет или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

# 2. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан

2.1. В целях своевременного обнаружения и обезвреживания взрывчатых, ядовитых и других опасных вложений, возможно имеющихся 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 имеющихся 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 Исполнительный комитет. 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 Исполнительный комитет обращений граждан по фактам коррупции.

Из всей поступившей корреспонденции выявляются обращения, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) муниципальных служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам граждан, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или для третьих лиц).

Данная процедура 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 ФИО должностного лица, текст резолюции (при необходимости - с конкретными предписаниями и датой исполнения), подпись и дату.

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

2.6. Письменные обращения, поступившие в Исполнительный комитет 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 руководителя Исполнительного комитета для проверки жалобы на место могут быть командированы работники аппарата Исполнительного комитета.

2.8. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

2.9. Проект подготовленного ответа на обращение визируется исполнителем в левом нижнем углу и передается на подпись руководителю Исполнительного комитета, его заместителям в соответствие 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 Исполнительного комитета:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

г) дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 1.5., 1.6., 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 Исполнительный комитет или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

2.13. Началом срока рассмотрения обращений, поступивших в Исполнительный комитет и переданных для исполнения в подразделения Исполнительного комитета, считается день их регистрации.

Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа автору обращения.

2.14. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного пользования.

2.15. Ответ на письменное обращение готовится на бланке Исполнительного комитета и подписывается руководителем Исполнительного комитета, его заместителями, в соответствии с их компетенцией. Ответ отправляется на адрес, указанный гражданином.

Ответ на обращение двух и более лиц (коллективное обращение) направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес места жительства. В случае, если просьба о направлении ответа на коллективное обращение выражена несколькими обратившимися (подписавшимися) лицами, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам.

Ответ на обращение, поступившее в Исполнительный комитет 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 руководителю Исполнительного комитета.

Руководитель Исполнительного комитета проставляет резолюции и определяет 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, руководитель Исполнительного комитета принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки должностного лица подразделения кадровой службы по профилактике коррупционных и иных правонарушений (должностных лиц, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений). Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения муниципальным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 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 «Рыбно-Слободский муниципальный район», и соблюдения муниципальными служащими в муниципальном образовании «Рыбно-Слободский муниципальный район» требований к служебному поведению, утвержденным решением Совета Рыбно-Слободского 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, то руководитель Исполнительного комитета принимается решение о предоставлении материалов проверки в Комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в органах местного самоуправления муниципального образования «Рыбно-Слободский муниципальный район» (далее – Комиссия).

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

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 Исполнительный комитет, 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 Исполнительном комитете (далее – «горячая линия»), приема, регистрации и учета поступивших обращений.

4.2. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется каждый четверг (кроме праздничных дней), с 8.30 до 12.00 и с 13.30 до 16.30 по номеру (884361) 22-500.

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

4.4.  Обращения граждан, поступившие в Исполнительный комитет по телефону «горячей линии» подлежат обязательной регистрации.

4.5. Прием и регистрация обращений граждан по телефону «горячей линии» осуществляется секретарем руководителя Исполнительного комитета (далее – секретарь), 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 в письменном виде с пометкой «получено по «горячей линии» *дата, время*» согласно Приложению 1 и направляется на рассмотрение руководителю Исполнительного комитета. Дальнейшая работа с ним осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

4.9. По итогам каждого квартала, полугодия, года, в срок до 15 числа месяца следующего за отчетным, секретарь представляет руководителю Исполнительного комитета 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 в Исполнительном комитете 3 года, а затем уничтожаются в установленном порядке.

# 5. Организация личного приема граждан

5.1 Личный прием граждан проводится руководителем Исполнительного комитета, его заместителями.

5.2. В Исполнительном комитете для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные.

Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, доводится до сведения граждан через средства массовой информации и размещается на официальном сайте Рыбно-Слободского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: http://ribnaya-sloboda.tatarstan.ru. Указанная информация также размещается на информационных стендах в вестибюле здания Исполнительного комитета по адресу: РТ, Рыбно-Слободский муниципальный район, пгт. Рыбная Слобода, ул. Ленина, д. 48.

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

В отдельных случаях прием граждан может осуществляться в служебных кабинетах руководителя Исполнительного комитета или других должностных лиц Исполнительного комитета. При необходимости встречи организуются по месту жительства или работы граждан.

5.3. В приемной руководителя Исполнительного комитета содержание устных обращений секретарем руководителя Исполнительного комитета заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2), которая должна содержать сведения о дате приема гражданина, его фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии), адресе его места жительства, фамилии должностного (уполномоченного) лица, ведущего прием, содержании устного обращения и принятых по нему мерах. Указанные реквизиты могут дополняться другими необходимыми сведениями.

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, 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В необходимых случаях по существу устного обращения гражданина составляется справка, которая регистрируется в порядке, установленном для письменных обращений.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Исполнительного комитета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.7. Должностные лица Исполнительного комитета имеют право обращаться по вопросам, связанным с личным приемом граждан, в другие органы местного самоуправления, предприятия, учреждения или организации, руководители и сотрудники которых обязаны оказывать им помощь и содействие: представлять необходимые справочные и информационные материалы (за исключением сведений, которые в соответствии с нормативными правовыми актами не подлежат разглашению), обеспечивать квалифицированными консультациями, связью, направлять сотрудников для осуществления приема и т.д.

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 Исполнительного комитета осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Не реже одного раза в квартал проводится внутренняя проверка работы по рассмотрению обращений и принятию решений по ним, для чего распоряжением руководителя Исполнительного комитета 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 Исполнительном комитете контролю по срокам исполнения подлежат все письменные обращения, а также обращения на личном приеме граждан, о результатах, рассмотрения которых требуется дать ответ автору или предоставить информацию по запросу соответствующего органа или должностного лица.

6.4. Непосредственно работа по контролю возлагается на должностных лиц Исполнительного комитета, наделенных полномочиями по контролю.

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения соответствующим должностным лицам по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

6.5. О ходе контроля рассмотрения обращений регулярно, но не реже одного раза в месяц, докладывается руководителю Исполнительного комитета.

6.6. В целях выявления и устранения причин, влияющих на поступление обращений граждан, при подготовке годового отчета о деятельности Исполнительного комитета, 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 Исполнительного комитета и в обязательном порядке размещаются на официальном сайте Рыбно-Слободского муниципального района в сети Интернет по прилагаемым формам (Приложение 3, 4).

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

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

Руководителю

Исполнительного комитета

Рыбно- Слободского 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 Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района

Район\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№\_\_\_\_\_\_\_ Дата приема «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_\_г.

Фамилия, имя, отчество заявителя (последнее при наличии)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Льготный состав \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Повторность: да, нет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Результат приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вел прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласен на устный ответ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

о работе с обращениями граждан

в Исполнительном комитете Рыбно-Слободского муниципального района

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

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

С В Е Д Е Н И Я

о состоянии работы с обращениями граждан, поступившими

в Исполнительный комитет Рыбно-Слободского муниципального района

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

Наименование должности

руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)