



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**КАРАР**

г.Зеленодольск

№ \_\_\_\_\_

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Зеленодольского муниципального района

В целях реализации в Совете Зеленодольского муниципального района требований Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан», Уставом муниципального образования «Зеленодольский муниципальный район» Республики Татарстан

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Зеленодольского муниципального района в новой редакции.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления Зеленодольского муниципального района руководствоваться в работе настоящей Инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Зеленодольского муниципального района.

3. Организацию работы по обращениям граждан, общий контроль за своевременным рассмотрением и исполнением возложить на руководителя аппарата Совета Зеленодольского муниципального района.

4. Назначить ответственным:

- за своевременную регистрацию обращений граждан, в том числе на личном приеме граждан, поступивших в письменном виде в Совет Зеленодольского муниципального района посредством почтовой связи, в системе электронного документооборота, через Интернет-приемную муниципального района, контроль за своевременным рассмотрением и исполнением письменных обращений граждан – Примак Марину Александровну, начальника отдела документооборота и работы с обращениями граждан аппарата Совета Зеленодольского муниципального района в соответствии с должностными обязанностями.

5. Органам местного самоуправления Зеленодольского муниципального района назначить ответственных лиц за своевременную регистрацию

обращений граждан, а также контроль за своевременным рассмотрением и исполнением обращений.

6. Начальнику отдела по связям с общественностью, средствами массовой информации аппарата Совета Зеленодольского муниципального района Д.С. Анисимову разместить настоящее постановление на информационном сайте Зеленодольского муниципального района в составе портала муниципальных образований Республики Татарстан (<http://zelenodolsk.tatarstan.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Распоряжение Главы Зеленодольского муниципального района от 1 апреля 2013 года № 03-13 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Зеленодольского муниципального района» считать утратившим силу.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Совета Зеленодольского муниципального района.

**Глава Зеленодольского  
муниципального района**

**А.В. Тыгин**

## **ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАПРОСАМИ ГРАЖДАН В СОВЕТЕ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящая Инструкция определяет порядок осуществления в Совете Зеленодольского муниципального района (далее - Совет района) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб), а также устных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, поступивших в Совет района в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращения (запросы)).

2. Работа с обращениями (запросами) осуществляется в соответствии с Конституциями Российской Федерации, Республики Татарстан, законодательствами Российской Федерации, Республики Татарстан, Регламентом Совета Зеленодольского муниципального района, решениями Совета Зеленодольского муниципального района, Положением об отделе документооборота и работы с обращениями граждан аппарата Совета района, Инструкцией по делопроизводству в Совете Зеленодольского муниципального района (далее - Инструкция по делопроизводству), а также на основании настоящей Инструкции.

Положение настоящей Инструкции распространяется на все обращения, которые поступают в Совет района и подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (далее Закон), Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года №16-ЗРТ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан».

3. Работа с обращениями (запросами), поступившими в Совет района в письменной форме (далее - письменные обращения (запросы) и в форме электронного документа (далее - электронные обращения (запросы)), является прямой служебной обязанностью должностных лиц Совета района. Должностные лица несут персональную ответственность за правильную организацию работы по рассмотрению обращений и по приему граждан в Совете района.

4. Учет и регистрация обращений (запросов), поступивших в Совет района, ведется отделом документооборота и работы с обращениями граждан аппарата Совета района (далее – отдел документооборота) с использованием

межведомственной системы электронного документооборота Республики Татарстан (далее - МСЭД).

5. Обращения (запросы), поступившие в Совет района, подлежат регистрации в течение трех дней с момента их поступления и обязательному рассмотрению (часть 2 статьи 8 Закона).

Отказ в рассмотрении обращений (запросов), содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Совета района, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 29 настоящей Инструкции.

6. Обращение (запрос), поступившее в Совет района в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации (часть 1 статьи 12 Закона).

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения (часть 1 п.п.1.1 статьи 12 Закона).

7. В случае, если предоставление информации на обращения, по запросу невозможно в срок, указанный в пункте 6 настоящей Инструкции, руководитель органа местного самоуправления за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 30 дней сверх установленного тридцатидневного срока для ответа на запрос.

8. В случае, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена на официальном сайте Зеленодольского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос указываются название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

9. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к запрашиваемой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

10. Письменные обращения (запросы), содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета района, в семидневный срок со дня их регистрации направляются в органы местного самоуправления, должностным лицам по принадлежности или для рассмотрения подведомственных им вопросов с уведомлением об этом автора обращения (часть 3 статьи 8 Закона).

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, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте «б» пункта 29 данной Инструкции.

Ошибочно направленные письменные обращения (запросы) пересылаются отделом документооборота по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае обращение возвращается заявителю.

11. Ошибочно направленные электронные обращения (запросы) остаются без рассмотрения.

12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется (часть 6 статьи 8 Закона).

В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается автору обращения с разъяснением права на судебное обжалование неправомерных действий или решений.

13. Рассмотрение обращения (запроса), содержащего вопрос, на который автору неоднократно давались ответы по существу, осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям этого автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

14. Обращение (запрос) считается рассмотренным, если на все поставленные в нем вопросы автору дан ответ в устной, письменной или электронной форме.

15. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения граждан Российской Федерации, особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или федеральным законом.

16. На письменные и электронные обращения, в которых обжалуются судебные решения, дается ответ с разъяснением порядка обжалования этих судебных решений. При этом письменные обращения подлежат возврату авторам обращений.

17. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приема граждан Главой района, осуществление личного приема граждан специалистами, организацию работы по рассмотрению обращений (запросов) в Совете района несет отдел документооборота аппарата Совета района.

18. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении обращений (запросов) граждан и их представителей, а также в отношении обращений (запросов) объединений граждан и их представителей.

19. Положения настоящей Инструкции не применяются в отношении обращений (запросов) юридических лиц (включая организацию личного приема законных представителей юридических лиц).

Указанные обращения (запросы) рассматриваются на основании поручений должностных лиц Совета района данных ими в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

## **II. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ (ЗАПРОСОВ) ГРАЖДАН**

20. Централизованный учет и регистрацию обращений (запросов), поступивших в Совет района, в МСЭД осуществляет отдел документооборота и работы с обращениями граждан аппарата Совета района (далее отдел - документооборота).

21. Письменные и электронные обращения (запросы) должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора (авторов) обращения (запроса), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (уведомление) в письменной или электронной форме (часть 1 статьи 7 Закона).

Письменное обращение (запрос) должно также содержать личную подпись автора (авторов) обращения (запроса) и дату.

22. Гражданин вправе в подтверждение своих доводов приложить к обращению документы и материалы (копии документов и материалов) в письменной форме или направить их в электронной форме.

23. Конверты (пакеты) с письменными обращениями (запросами) подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру в отделе документооборота. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (пакете) работа с письменным обращением (запросом) приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством аппарата Совета района.

24. Должностные лица Совета района, сотрудники аппарата Совета района, получившие письменные обращения (запросы) минуя отдел документооборота, передают их в отдел документооборота для регистрации, после чего указанные письменные обращения (запросы) возвращаются им для рассмотрения.

25. Письменные и электронные обращения (запросы) рассматриваются без непосредственного участия гражданина.

В случае необходимости должностное лицо или орган местного самоуправления может обеспечить его рассмотрение с выездом на место (часть 2 статьи 9 Закона).

26. Письменные и электронные обращения (запросы), содержащие в адресной части пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

27. Обращения (запросы) на иностранных языках или языках народов Российской Федерации рассматриваются после перевода текста обращения (запроса) на русский язык. Порядок их направления для перевода на русский

язык (составления аннотации) устанавливается Инструкцией по делопроизводству.

28. При рассмотрении обращения (запроса) специалист отдела документооборота проверяет наличие указанных автором вложений и приложений. Поступившее обращение (запрос) проверяется также на повторность поступления.

Если указанные в обращении (запросе) приложения отсутствуют, специалист отдела документооборота делает соответствующую запись в регистрационной карточке МСЭД.

Каждому обращению присваивается регистрационный номер в соответствии с номенклатурой дел.

Штамп с регистрационным индексом проставляется на свободном месте первой страницы обращения.

29. Остаются без ответа, не подлежат направлению в органы местного самоуправления, должностным лицам для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса, а подлежат списанию в дело обращения (запросы):

а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения (запроса);

б) в которых не указаны фамилия автора и (или) адрес для ответа (уведомления), за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии;

в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Совета района, членов его семьи, а также лица, уполномоченного рассматривать обращения (запросы) граждан;

г) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах "а", "в", "г" настоящего пункта, при наличии возможности гражданин уведомляется об основаниях принятого решения.

При наличии оснований, указанных в подпункте "в" настоящего пункта, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

30. Информация об обращениях, содержащих предложения по совершенствованию законодательства Российской Федерации или отзывы на законопроекты и законодательные акты, а также суждения о деятельности Совета района, его органов и должностных лиц, представляется руководству Совета района, соответствующим должностным лицам, для сведения.

31. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора о принятии к сведению изложенной им информации следующие обращения:

а) не предполагающие ответа;

б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

в) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан), основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

г) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

32. Подлежат списанию в дело без уведомления автора следующие обращения (запросы):

а) связанные с рекламой товаров или услуг;

б) в которых текст и адрес автора не поддаются прочтению.

33. Электронные обращения (запросы), подлежащие списанию в дело, хранятся в виде электронного образа документа, прикрепленного к соответствующей регистрационной карточке в МСЭД.

34. Глава района, заместитель Главы района, руководитель аппарата Совета района могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случае, если автору обращения многократно давались ответы и разъяснения по вопросам, содержащимся в обращении (часть 5 статьи 11 Закона).

О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

35. Подготовка ответов на обращения (запросы), поступившие в Совет района, осуществляется исполнителями, руководителями органов местного самоуправления.

Ответы на обращения (запросы) подлежат обязательной регистрации в МСЭД. Ответы авторам обращений (запроса) распечатываются на бланке Главы, Совета района, подписывается руководителем, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом и направляются Почтой России, а также размещаются на официальном сайте Зеленодольского муниципального района.

36. Ответы на обращения (запросы), поступившие в форме электронного документа, направляются авторам с использованием электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

### **III. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ПО ФАКТАМ КОРРУПЦИОННОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ**

37. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация о возможных коррупционных правонарушениях, обращение незамедлительно передается руководителю органа.

Руководитель проставляет резолюции и определяет исполнителей. Рассмотрение обращения ставится на особый контроль.

38. Обращение не направляется в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых является предметом обращения.

39. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

40. 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 органа принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки должностного лица подразделения кадровой службы по профилактике коррупционных и иных правонарушений (должностных лиц, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений). Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения муниципальным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 года №273-ФЗ «О противодействии коррупции», другими федеральными законами) и проводится в соответствии с Положением о проверке достоверности и полноты сведений, предоставляемых гражданами, претендующими на замещение должностей муниципальной службы, и муниципальными служащими в Зеленодольском муниципальном районе, и соблюдения муниципальными служащими в Зеленодольском муниципальном районе требований к служебному поведению.

41. 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.

42. В случае если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении муниципальным служащим требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то руководителем органа принимается решение о предоставлении материалов проверки в Комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в органах местного самоуправления Зеленодольского муниципального района (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.

43. 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 от отсутствия оснований для проведения проверки и о не подтверждении фактов коррупции.

44. Обращение граждан по фактам коррупционной направленности, поступившие в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

#### **IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ (ЗАПРОСАМ) ГРАЖДАН**

46. Делопроизводство по обращениям (запросам) ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

47. Регистрация обращений (запросов), подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив Совета района осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

48. Письменные обращения передаются для регистрации в отдел документооборота.

На письменном обращении (запросе) проставляется регистрационный штамп Совета района, где указываются дата регистрации и номер обращения.

В случаях, когда регистрация письменного обращения (запроса) осуществляется по реквизитам, указанным на конверте (пакете), без его вскрытия, регистрационный штамп проставляется на внешней стороне конверта (пакета).

На каждое обращение (запрос) оформляется регистрационная карточка в МСЭД.

49. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения (запросы), сохраняются и передаются адресатам или исполнителям вместе с текстом обращения (запроса).

50. Передача электронных обращений (запросов) адресатам в Совете района, возврат или передача электронного обращения (запроса) из одного структурного подразделения аппарата Совета района, в другое осуществляются в электронной форме в МСЭД.

51. Исходящие документы по обращениям (сопроводительные письма, напоминания об исполнении обращений, направляемые в органы местного самоуправления, должностным лицам, ответы и уведомления авторам обращений) передаются для отправки в отдел документооборота.

52. Постановка на контроль обращения (запроса) в МСЭД осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

53. Для формирования дела по письменному обращению (запросу) оригиналы обращения с приложениями к обращению документы сканируются и подшиваются к регистрационной карточке.

54. Формирование дел по обращениям (запросам) включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями).

Списание письменных обращений в дело осуществляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

55. Дела по письменным обращениям (запросам) имеют временный (5 лет ЭПК) сроки хранения.

В дела по письменным обращениям (запросам) временного хранения (5 лет ЭПК) подшиваются письменные обращения (запросы). По истечении указанного срока проводится экспертиза ценности документов в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, после чего указанные дела по письменным обращениям (запросам) уничтожаются в установленном порядке.

## **V. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

56. Личный прием граждан должностными лицами Совета района – Главой района, заместителем Главы района осуществляется на основании графика личного приема граждан (далее - график личного приема граждан):

прием Главы в специально отведенном помещении - Зале совещаний Совета района по адресу: город Зеленодольск, улица Ленина, дом 41а, каб. 301;

прием заместителем Главы по адресу: город Зеленодольск, улица Ленина, дом 41а, каб. 402;

прием лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется по адресу: город Зеленодольск, улица Ленина, дом 41а, каб. 111.

Дни и часы приема доводятся до сведения граждан, в том числе размещается официальном сайте Зеленодольского муниципального района.

57. Предварительная запись граждан на личный прием к Главе района осуществляется в отделе документооборота уполномоченным лицом на основании графика личного приема граждан с учетом содержания вопросов, подлежащих рассмотрению.

58. Уполномоченное лицо отдела документооборота вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

По наиболее сложным вопросам, подлежащим рассмотрению в ходе личного приема, от граждан могут предварительно приниматься письменные и электронные обращения. Они регистрируются и приобщаются к материалам, подготовленным к приему граждан.

59. При необходимости уполномоченное лицо вправе запрашивать в других органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) дополнительную информацию и справочные материалы по существу вопросов, с которыми обратился гражданин.

60. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

61. До начала личного приема граждан уполномоченное лицо предоставляет Главе района список граждан, записавшихся на личный прием, с кратким содержанием вопросов, с которыми они обратились.

62. Глава района принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, подлежат разрешению согласно их подведомственности в органах местного самоуправления, то обращение направляется на рассмотрение соответствующим должностным лицам этих органов в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Контроль за рассмотрением указанных обращений осуществляет отдел документооборота. Ответ автору оформляется на официальных бланках.

63. Личный прием граждан Главы района вне рамок утвержденного графика личного приема граждан проводится по мере необходимости на основании обращений граждан. В этом случае предварительную запись граждан на личный прием, информирование их о дате, времени и месте проведения личного приема осуществляется секретарем приемной Главы района.

64. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (Федеральный закон от 03.11.2015 № 305-ФЗ), пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

64. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио- и/или видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

65. Устные ответы (разъяснения) на устные обращения (запросы) граждан даются, как правило, в день обращения. При невозможности дать устный ответ (разъяснение) в день обращения гражданину предлагается изложить содержание своего обращения (запроса) в письменной или электронной форме для получения ответа в письменной или электронной форме.

66. В процессе проведения личного приема граждан уполномоченное лицо может принимать письменные обращения (запросы), которые подлежат отдельной регистрации.

Специалисты отдела документооборота обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении (запросе) названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названия органа Совета района или органов местного самоуправления.

67. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

68. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции и скорой медицинской помощи.

## **VI. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

69. В Совете района письменные обращения (запросы) граждан подлежат контролю по срокам исполнения.

70. Решение о продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает должностное лицо Совета района, руководитель аппарата Совета района.

71. Основаниями для снятия с контроля обращения могут служить:

а) направление должностным лицом ответа, поступление ответа из органа местного самоуправления гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений;

б) поступление из органов местного самоуправления справки (служебной записки) о фактических обстоятельствах дела.

72. Глава района, заместитель Главы, руководитель аппарата Совета района осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями.

73. Отдел документооборота еженедельно информирует о количестве и характере поступивших обращений, принятых мерах по их рассмотрению и результатах контроля.

## **VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

74. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями в Совет района, без согласия этих граждан не допускаются.

75. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении Совета района.

Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится должностными лицами Совета района, аппарата Совета района, располагающими этими документами и материалами, или по их поручению начальником отдела документооборота.

76. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, поступившего в Совет района из органа местного самоуправления, от должностного лица в связи с его предыдущим обращением, а также копия ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Совете района, если указанный ответ (уведомление) не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии истребуемого им ответа осуществляется начальником отдела документооборота по согласованию с руководителем аппарата Совета района.

77. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений (запросов), действия (бездействие) должностных лиц Совета района и муниципальных служащих аппарата Совета района в связи с рассмотрением обращений (запросов) граждан направляются для организации проверки и принятия мер Главе района или руководителю аппарата Совета района.