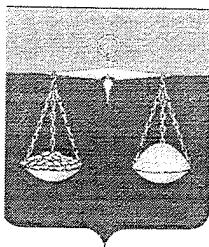


РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН

ГЛАВА  
ТЮЛЯЧИНСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Ленина ул., д. 46, с. Тюлячи, 422080  
тел. (факс): (84360) 2-11-89,  
E-mail: [Telache@tatar.ru](mailto:Telache@tatar.ru)



ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ

ТЕЛЭЧЕ  
МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫ  
БАШЛЫГЫ

Ленин ур., 46 нчы йорт, Теләче авылы, 422080  
тел. (факс): (84360) 2-11-89,  
E-mail: [Telache@tatar.ru](mailto:Telache@tatar.ru)

ОКПО 78702022 ОГРН 1061675000265 ИНН/КПП 1619004267/161901001

РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ 30

БОЕРЫК  
«25» декабрь 2013 г.

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Совет Тюлячинского муниципального района

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Совет Тюлячинского муниципального района согласно приложения.

2. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Главы Тюлячинского муниципального района Мубинова И.В.

 И.Ф. Зарипов

Приложение  
УТВЕРЖДЕНО  
Распоряжением  
Главы Тюлячинского  
муниципального района  
от «25» октября 2013 г. № 30

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших  
в Совет Тюлячинского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Совет Тюлячинского муниципального района, (далее по тексту – Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Совет Тюлячинского муниципального района (далее по тексту – Совет района), а также в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступивших в Совет района.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05. 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации»;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в Совет района с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

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

1.7. Сведения о местонахождении Совета района, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, об установленных для личного приема граждан днях и часах размещаются:

- на официальном сайте Тюлячинского муниципального района в сети Интернет (далее по тексту – сайт района);

- на информационном стенде в здании Совета района.

1.8. Регистрация письменных и устных обращений граждан осуществляются специалистом общего отдела Совета района.

Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется начальником организационного отдела Совета района.

1.9. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (84360) 21632.

1.10. Местонахождение Совета района: 422080, Республика Татарстан, Тюлячинский муниципальный район, село Тюлячи, ул. Ленина д.46. Адрес электронной почты: telache@tatar.ru

1.11. При личном обращении гражданина консультации оказываются в Совете района, ежедневно с 09.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов, кроме выходных и праздничных дней. В предпраздничные дни с 09.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 15.00 часов.

1.12. При ответах на телефонные звонки работники Совета района, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принялшего телефонный звонок.  
Если работник, принялший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину рабочий телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Максимальное время консультации по телефону составляет 5 минут.

## **2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.**

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные на электронную почту, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту общего отдела Совета Тюлячинского муниципального района (далее по тексту - ответственное должностное лицо).

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в Совете

района, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкальзываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма специалистом общего отдела Совета района, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Писем в адрес Главы Тюлячинского муниципального района, нет» с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в общем отделе Совета района.

2.6. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.7. Обращения, поступившие по факсу, принимаются специалистом общего отдела Совета района.

2.8. Обращения, поступившие по электронной почте или через сайт района, принимаются специалистом общего отдела Совета района.

2.9. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

2.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать 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). В случае необходимости к такому обращению прилагаются документы и материалы в электронной форме либо направляются указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение, поступившее в Совет района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается.

2.12. Поступившие обращения аннотируются. Аннотация (краткая характеристика тематического содержания) должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

### **3.Регистрация поступивших обращений.**

3.1. Специалист общего отдела Совета района осуществляет регистрацию обращений граждан.

### **3.2. При регистрации обращений:**

- письму присваивается регистрационный (входящий) номер;
- указываются фамилия (в именительном падеже), имя и отчество заявителя (либо его инициалы) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, прямая связь). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из аппарата Президента Республики Татарстан и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Поручения о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на особый контроль;
- определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);
- письмо проверяется на повторность;

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Совет района или должностному лицу.

3.3. Специалистом общего отдела на поступившие в Совет района обращения проставляется регистрационный штамп Совета района в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.4. Запросы граждан (физических лиц) информации о деятельности Совета района, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

## **4. Направление обращений на рассмотрение.**

4.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение специалистам Совета района, в компетентность которых входит рассмотрение и решение поставленных авторами вопросов.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета района или её должностных лиц 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. Если обращение гражданина было направлено в Совет района государственным органом или иным должностным лицом, уведомление о переадресации обращения также направляется в их адрес.

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Совета района, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение

семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.5. В случае наличия в обращении гражданина только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

## 5. Рассмотрение обращений.

5.1. Письменное обращение, поступившее в Совет района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. Продление срока рассмотрения обращения производится в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Главой Тюлячинского муниципального района, руководителем аппарата Главы Тюлячинского муниципального района. Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока (промежуточный ответ) в обязательном порядке уведомляется заявитель. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

5.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

5.4. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает полное, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, 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;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- предоставляет готовый ответ не позднее чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения в общий отдел Совета района;

Специалист общего отдела Совета района:

- направляет ответ на обращение по факсу либо на адрес электронной почты (при необходимости) с подтверждением отправки ответа;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение руководителю, давшему поручение, указывая при этом должностное лицо, которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

5.8. Совет района, или должностное лицо Совета района при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. 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, глава Тюлячинского муниципального района, 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 в Совет района или одному и тому же должностному лицу Совета района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.11. 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.

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

5.13. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранины, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию сельского поселения или соответствующему должностному лицу.

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

## 6. Требования к оформлению ответа на обращение.

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают Глава Тюлячинского муниципального района и иные должностные лица в пределах своей компетенции.

6.2. Ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Тюлячинского муниципального района. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе, Президента Республики Татарстан, Премьер-министра Республики Татарстан, председателя Государственного Совета Республики Татарстан, прокуратуры Республики Татарстан и прокуратуры Тюлячинского района о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Тюлячинского муниципального района. Если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Совета района, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

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

6.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.6. Подлинники обращений граждан в вышестоящую организацию возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

6.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ответственному должностному лицу, который проверяет правильность оформления ответа, не позднее чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

6.9. При списании обращения в дело в учетной карточке указывается результат рассмотрения: «Меры приняты», «Отказано», «Принято к сведению», «Проверено с выездом на место», «Разрешено», «Разъяснено», «Рассмотрено в районе и других подразделениях», «Решено положительно», «Удовлетворено», «Факты не подтвердились».

6.10. После регистрации ответа специалист общего отдела Совета района направляет ответ автору почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Совете района.

## **7. Контроль за рассмотрением обращений граждан.**

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе Совета района, органов местного самоуправления, муниципальных учреждений и организаций, предприятий на территории района.

7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением по-ручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе, Президента Республики Татарстан, Премьер-министра Республики Татарстан, председателя Государственного Совета Республики Татарстан, прокуратуры Республики Татарстан и прокуратуры Тюлячинского района о рассмотрении обращений граждан.

7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава Тюлячинского муниципального района.

7.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Руководитель аппарата Главы Тюлячинского муниципального района.

## **8. Организация личного приема граждан.**

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет руководитель аппарата Главы Тюлячинского муниципального района.

8.2. Прием граждан ведут Глава Тюлячинского муниципального района, должностные лица Совета района, должностные лица органов местного самоуправления района.

8.3. Запись на прием к Главе Тюлячинского муниципального района осуществляют работник общего отдела Совета района ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

8.4. Должностные лица Совета района в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

8.6. На каждого гражданина, обратившегося на прием к должностному лицу Совета района, оформляется карточка личного приема установленного образца.

Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Совет района, Главе Тюлячинского муниципального района. При повторных обращениях специалист общего отдела Совета района делает подборку всех имеющихся в Совете района материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке.

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

8.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета района или должностного лица, гражданинудается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.11. Руководитель аппарата Главы Тюлячинского муниципального района приглашает прибывшего в Совет района гражданина, специалист общего отдела Совета района регистрирует заявителя, вносит в базу данных сведения о нем - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место регистрации, социальное положение и количество его обращений в Совет района, с учетом информации о письменных обращениях, содержание устного обращения гражданина.

8.12. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в здании Совета района, на сайте администрации, официальный сайт района в сети Интернет.

8.13. Предварительную запись на личный прием к Главе Тюлячинского муниципального района и проработку вопросов к личному приему осуществляет руководитель аппарата Главы Тюлячинского муниципального района.

8.14. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.15. В ходе приема должностное лицо Совета района, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.16. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям, специалист общего отдела Совета района, оформляет рассылку документов с приема по принадлежности.

8.17. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю аппарата Главы Тюлячинского муниципального района. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным.

8.18. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

направление поручения для рассмотрения заявления гражданина иному должностному лицу Совета района, органа местного самоуправления района, в компетентность которого входит решение данного вопроса.

## 9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан начальник организационного отдела Совета района.

9.3. Справки по рассмотрению обращений граждан предоставляются начальником организационного отдела Совета района при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день с 09.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении запроса по телефону должностное лицо Совета района:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора должностное лицо Совета района должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 5 минут.

9.8. Общий отдел Совета района ежеквартально готовит информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений граждан и представляет их Главе Тюлячинского муниципального района.

9.9. Лица, виновные в нарушении федерального законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.