

Приложение №1
Утвержден
распоряжением главы Администрации
Кировского и Московского районов
Исполнительного комитета г.Казани
от _____ 2017 № _____

Регламент
Администрации Кировского и Московского районов Исполнительного
комитета г.Казани по приему граждан и представителей
предприятий, учреждений, организаций

1. Прием граждан и представителей предприятий, учреждений, организаций (далее - граждан) в Администрации Кировского и Московского районов Исполнительного комитета г.Казани (далее - Администрация) ведется на одном из двух государственных языков Республики Татарстан (на языке обратившегося).

2. Поступившие в ходе приема письменные обращения учитываются и рассматриваются наравне с письменными обращениями, поступившими через почтовые отделения.

3. Организацию личного приема граждан, обратившихся в Администрацию, обеспечивает общий отдел ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с 9.00 до 18.00, где обратившимся даются разъяснения и консультации по интересующим их вопросам.

В соответствии с постановлением Исполнительного комитета г.Казани от 27.05.2016 №2221 прием граждан главой Администрации, его первыми заместителями, заместителями, руководителем аппарата проводится еженедельно по вторникам с 14.00 по предварительной записи.

Предварительная запись на прием к главе Администрации осуществляется заместителем начальника общего отдела на основании письменного заявления, в котором должна быть изложена суть обращения.

Запись на прием к первым заместителям, заместителям, руководителю аппарата осуществляют их секретари на основании письменного или устного

заявления граждан, котором должна быть изложена суть обращения.

4. В общем отделе заявление на прием регистрируется в системе электронного документооборота, сканируется, оформляется регистрационная карточка личного приема.

5. До приема граждан вопросы, изложенные в их заявлениях, изучаются заместителями главы, начальниками отделов Администрации в соответствии с их компетенцией, после чего готовится необходимая информация для лица, осуществляющего прием.

Заявитель уведомляется о дате приема в письменной форме или по телефону не позднее, чем за один день до назначенной даты.

6. На приеме, проводимых главой Администрации, его первыми заместителями, заместителями, руководителем аппарата, допускается присутствие начальников отделов, в должностные обязанности которых входит рассмотрение поставленных вопросов.

Срок подготовки полной информации для приема граждан не должен превышать 30 дней с даты подачи ими соответствующего заявления.

7. Поручения, выданные главой Администрации по результатам личного приема граждан, ставятся на контроль в общем отделе.

При устном обращении гражданина на личный прием к первым заместителям, заместителям и руководителю аппарата специалистом общего отдела обращение ставится на контроль и направляется с определенной резолюцией в системе электронного документооборота исполнителям.

Контрольные поручения главы считаются исполненными, если изложенные в заявлениях граждан вопросы рассмотрены, решены либо по ним даны исчерпывающие разъяснения.

В отделах Администрации консультирование граждан осуществляется сотрудниками, выполняющими соответствующие функции, согласно утвержденному графику и регламенту предоставления муниципальных услуг. Все сведения представлены на информационных стендах соответствующих отделов и размещены на сайте Мэрии www.kzn.ru в разделе Кировского и Московского районов г.Казани.

8. В целях повышения мер безопасности, а также уровня ответственности лиц,

ведущих прием, и граждан, присутствующих на приеме, допускается видео-протоколирование личного приема.

Основанием для отказа в личном приеме могут стать нахождение заявителя в нетрезвом виде, нецензурная брань, хулиганские действия.

9. Документы по вопросам приема граждан хранятся в канцелярии общего отдела в течение календарного года. По истечении пяти лет, если за это время заявитель вновь не обращался, они подлежат уничтожению.

Специалистами общего отдела по направлениям систематически проводится анализ причины, характера и содержания обращений граждан, готовятся предложения по совершенствованию организации их приема в Администрации.
