

**АДМИНИСТРАЦИЯ АКШИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА  
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

*25 июля 2023 года*

с.Акша

*н 326*

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Акшинского муниципального округа Забайкальского края**

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования нормативных правовых актов, администрация Акшинского муниципального округа Забайкальского края (далее – администрация округа) **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Акшинского муниципального округа Забайкальского края.

2. Утвердить форму журнала учета обращений граждан, поступивших в администрацию округа.

3. Утвердить форму журнала приема граждан по личным вопросам главой администрации округа.

4. Утвердить форму отчета о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию округа.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава Акшинского муниципального округа  
Забайкальского края



П.М.Капустин

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Акшинского муниципального округа  
Забайкальского края  
от «15» мая 2023 г. № 326

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию**  
**Акшинского муниципального округа Забайкальского края**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Акшинского муниципального округа Забайкальского края (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Акшинского муниципального округа Забайкальского края (далее – администрация округа), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями 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, поступившим в администрацию округа.

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

- граждан Российской Федерации за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.5. В администрации округа рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к ее компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений производится главой округа, должностными лицами администрации округа.

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через интернет-приемную администрации округа осуществляется управляющим делами администрации округа.

1.8. Управляющий делами готовит анализ поступивших обращений граждан, подготавливает информационные и аналитические материалы.

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

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации округа;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации.

1.11. Сведения о местонахождении администрации округа, полный почтовый адрес администрации, об установленных для личного приема днях и часах, контактные

телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации округа: [akshin.75.ru](http://akshin.75.ru) (далее - сайт администрации округа);

- на информационном стенде в администрации округа.

1.12. Администрация округа располагается по адресу: 674230, Забайкальский край, с. Акша, ул. Партизанская, д. 20; адрес электронной почты: [aksha\\_adm.e-zab@mail.ru](mailto:aksha_adm.e-zab@mail.ru)

1.13. При личном обращении граждан в администрацию консультации оказываются ежедневно с 08.45 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

1.14. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8(30231)3-21-64.

1.15. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются с понедельника по четверг с 08.45 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, в пятницу с 08.45 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.16. При ответах на телефонные звонки управляющий делами подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании администрации округа.

Если управляющий делами, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

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

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные через интернет-приемную и по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают ответственному за организацию работы с обращениями граждан (далее – специалист).

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

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению, при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста администрации, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации округа.

2.5. Обращения с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.6. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.7. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации округа, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме, либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращения, поступившие в форме электронного документа подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

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

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Специалист производит регистрацию обращений в Журнале обращений, в котором:  
- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе граждан, 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;

- указывается номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращении.

3.4. При регистрации:

- обращению присваивается регистрационный номер;

- если обращение перенаправлено в адрес администрации округа, то указывается автор сопроводительного письма (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока и Арктики, Законодательное Собрание Забайкальского края, Управление Губернатора Забайкальского края по работе с обращениями граждан, организации и контролю поручений, Прокуратура Забайкальского края, прокуратура района и т.п.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившее в администрацию обращение проставляется регистрационный штамп «Администрация Акшинского муниципального округа» в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности администрации округа, в письменной, электронной, устной форме регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

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

4.1. Зарегистрированные обращения специалистом направляются на рассмотрение главе округа.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу администрации округа, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в тот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения за исключением случая, указанного в пункте 5.14 раздела 5 настоящего Положения.

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.14 раздела 5 настоящего Положения.

4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется соответствующим должностным лицам.

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение должностным лицам, подписываются главой округа. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Акшинского округа. Сопроводительные письма и уведомления оформляются в соответствии с образцами (приложения № 1-4 к настоящему Положению).

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

В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.

## **5. Рассмотрение обращений**

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию округа 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. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, должностному лицу должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего Положения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя главой округа. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения

направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Положения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

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

5.5. Главой округа к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

5.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, 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 заявителя;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.8. Должностное лицо администрации округа, на основании направленного в установленном порядке запроса, обязано в течение 15 дней (со дня регистрации запроса) представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.9. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его, указывая при этом должностное лицо администрации округа, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.10. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.12. 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному

лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.14. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава округа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию округа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.15. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.16. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в органы в соответствии с их компетенцией.

5.17. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию округа или соответствующему должностному лицу.

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

5.19. В случае если текст поступившего письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

5.20. В случае, поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

## **6. Требования к оформлению ответа на обращение**

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава округа, должностные лица администрации.

Ответы в органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава округа, должностные лица администрации.

Ответы на поручения Губернатора Забайкальского края, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока и Арктики, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава округа, должностные лица администрации.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу ответ подписывается этим должностным лицом.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов,

изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры были приняты по обращению.

6.3. В ответе в органы государственной власти должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации округа.

Ответы гражданам в форме электронных документов, изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются главой округа, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.9. Ответственный исполнитель за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа заявителю и служебную записку на имя главы округа, управляющему делами на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в администрации округа. В течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения управляющий делами возвращает его ответственному исполнителю.

6.10. Оригиналы обращений, ответы на них и все материалы, касающиеся рассмотрения обращений хранятся в архиве администрации в соответствии с установленными сроками хранения.

6.11. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются в кабинет специалиста, где регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.12. После регистрации ответа, подписанного главой округа специалист направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.13. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью.

6.14. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации округа.

## **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 администрации округа, а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.



7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан. На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления или организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль специалистом, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса (приложение № 5 к настоящему Положению).

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой округа.

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист, который еженедельно напоминает специалистам администрации округа об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно - о тех, срок рассмотрения которых истек.

7.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.7. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятием решений осуществляется управляющим делами администрации округа.

7.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами настоящего Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Забайкальского края.

7.9. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой округа.

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

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет управляющий делами администрации.

8.2. Прием граждан ведёт глава округа, заместители главы округа.

8.3. Запись на прием к главе округа и его заместителям осуществляет управляющий делами или секретарь главы округа ежедневно с 08.45 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.4. На каждого гражданина, принятого главой округа и его заместителями, оформляется карточка личного приема установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию округа. При повторных обращениях специалист делает подборку всех имеющихся в администрации округа материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 6 к настоящему Положению.

8.5. 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.

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

8.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа или должностных лиц администрации округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.9. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в журнале установленного образца, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.10. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в администрации округа и на сайте администрации округа.

8.11. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в администрацию округа может быть приглашено (по договоренности) должностное лицо учреждения или предприятия, расположенного на территории округа.

8.12. Запись на повторный прием к главе округа осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

8.13. О заявителях, обратившихся в администрацию округа за разъяснением или консультацией и не требующих приема главой округа, специалист делает отметку в журнале учета посетителей.

8.14. Глава округа, должностные лица администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов администрации округа, руководителей учреждений или предприятий, расположенных на территории округа;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.15. В ходе личного приема глава округа, заместители главы округа, уведомляют заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.16. После завершения личного приема главой округа, заместителями главы округа и согласно его поручениям специалист оформляет рассылку документов с приема. Поручение оформляется на специальном бланке, а в случае если оно написано непосредственно на документе или в карточке, то специалист оформляет это поручение в установленном порядке.

8.17. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главой округа осуществляет управляющий делами.

8.18. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка "Подлежит возврату", и все направленные документы подлежат возврату в администрацию округа.

8.19. По просьбе заявителя, оставившего свои документы главе округа, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.20. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе округа.

Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, в трехдневный срок рассмотрение обращения считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

После возвращения списанных материалов "В дело" и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, специалист снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

8.21. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **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 ведет специалист.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону специалист:

- называет наименование администрации округа;
- 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 специалист должен произносить слова четко, избегать разговоров с иными лицами и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.8. Ежеквартально и по итогам года управляющий делами администрации округа готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе округа.

## **10. Обжалование решений, принятых по обращению**

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) администрации округа в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Положению  
о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию  
Акшинского муниципального округа  
Образец

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
Акшинского  
муниципального округа  
Забайкальского края**

674230, Акша,

Партизанская ул., д. 20,

тел.: (8-30-231) 3-21-55,

факс: (8-30-231) 3-21-64

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Директору  
муниципального унитарного предприятия  
«Акшинское автотранспортное предприятие»

Сопроводительное письмо

В соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем обращение, поступившее в адрес администрации Акшинского муниципального округа Забайкальского края.

О результатах просьба сообщить заявителю.

Автор: Иванов С.А., ул. Дружбы, д. 10, с. Могойтуй

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава Акшинского муниципального округа  
Забайкальского края



П.М.Капустин

Исп.: Специалист администрации округа \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество(последнее при наличии))

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Положению  
о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в  
администрацию Акшинского  
муниципального округа

Образец

**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**Акшинского**  
**муниципального округа**  
**Забайкальского края**  
674230, Акша,

Партизанская ул., д. 20,  
тел.: (8-30-231) 3-21-55,  
факс: (8-30-231) 3-21-64

«    »      202 г. №       
на №      от      г.

Уведомление заявителю о направлении его  
обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Акшинского муниципального округа в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции директору Муниципального унитарного предприятия «Акшинское автотранспортное предприятие» (674230 с. Акша, ул. 1 Мая, 5б) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса (ов).

Глава Акшинского муниципального округа  
Забайкальского края



П.М.Капустин

Исп.: Специалист администрации округа \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество(последнее при наличии))

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Положению  
о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию  
Акшинского муниципального округа  
Образец

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
Акшинского  
муниципального округа  
Забайкальского края**

674230, Акша,

Партизанская ул., д. 20,

тел.: (8-30-231) 3-21-55,

факс: (8-30-231) 3-21-64

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. № \_\_\_\_\_

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Министерство социальной  
защиты населения  
Забайкальского края

Сопроводительное письмо с контролем

В соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем обращение, поступившее в адрес администрации Акшинского муниципального округа. О результатах просим сообщить в администрацию Акшинского муниципального округа и автору обращения.

Автор: Иванов И.И., ул. Дружбы д.10, с. Могойтуй, Акшинского района, Забайкальского края, 674243.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава Акшинского муниципального округа  
Забайкальского края



П.М.Капустин

Исп.: Специалист администрации округа \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество(последнее при наличии))

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Положению  
о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию  
Акшинского муниципального округа

Образец

**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**Акшинского**  
**муниципального округа**  
**Забайкальского края**  
674230, Акша,  
Партизанская ул., д. 20,  
тел.: (8-30-231) 3-21-55,  
факс: (8-30-231) 3-21-64

Иванову И.И.  
ул. Дружбы, д. 10,  
Забайкальский край,  
Акшинский район  
с. Могойтуй, 674243

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Уведомление заявителю о направлении  
его обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Акшинского муниципального округа, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в Министерство социальной защиты населения Забайкальского края с просьбой проинформировать Вас о результатах рассмотрения обращения.

Глава Акшинского муниципального округа  
Забайкальского края



П.М.Капустин

Исп.: Специалист администрации округа \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество(последнее при наличии))

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Положению  
о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию  
Акшинского муниципального округа

Образец

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
Акшинского  
муниципального округа  
Забайкальского края**  
674230, Акша,

Партизанская ул., д. 20,  
тел.: (8-30-231) 3-21-55,  
факс: (8-30-231) 3-21-64

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_ г. № \_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Директору  
муниципального унитарного предприятия  
«Акшинское автотранспортное предприятие»

Сопроводительное письмо о постановке  
обращения на дополнительный контроль

Доводим до сведения, что обращение Иванова И.И.. от 20 апреля 2023 г. № 574 оставлено на дополнительном контроле в администрации Акшинского муниципального округа до 20 июня 2023 г., так как вопросы, содержащиеся в нем, до настоящего времени в полной мере не решены.

Просим продолжить рассмотрение вопросов, поставленных в обращении. О результатах сообщить в указанный срок в администрацию Акшинского муниципального округа и автору обращения.

Глава Акшинского муниципального округа  
Забайкальского края



П.М.Капустин

Исп.: Специалист администрации округа \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество(последнее при наличии))

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)



ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Положению  
о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию  
Акшинского муниципального округа

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

№ \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_  
Адрес, телефон \_\_\_\_\_  
Дата приема \_\_\_\_\_  
Содержание вопроса \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_  
Резолюция \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Срок исполнения \_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_ листах  
В письменном ответе нуждаюсь/не нуждаюсь \_\_\_\_\_  
(подчеркнуть) \_\_\_\_\_ (подпись заявителя)

\* Оформляются обращения граждан, поступившие по телефону, на выездном приеме, на личном приеме

<b>ХОД ИСПОЛНЕНИЯ</b>			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа) \_\_\_\_\_  
Адресат \_\_\_\_\_  
Содержание \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_ Подпись контролера \_\_\_\_\_  
(должность, инициалы, фамилия)



УТВЕРЖДЕНА  
 постановлением администрации Акшинского  
 муниципального округа Забайкальского края  
 от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Форма отчета о рассмотрении поступивших обращений граждан

	Отчетный период	Базовый период (прошлый период)	+/- (отчетный – базовый)
1	2	3	4 5
1.	Всего поступило обращений (2п.+3п.+4п.+5п.+6п.+7п.+8п.+9п.+13п.):		
2.	Количество принятых граждан на личном приеме специалистами		
3.	Количество принятых граждан на личном приеме руководителем		
4.	Количество поступивших письменных обращений		
5.	Количество поступивших устных обращений		
6.	Количество поступивших коллективных обращений		
7.	Количество поступивших обращений в электронном виде		
8.	Количество поступивших обращений на выездном приеме		
9.	Частота поступающих обращений (10п.+11п.+12п.):		
10.	первичное		
11.	повторное		
12.	многократное		
13.	Источник поступления обращений (14п.+15п.+16п.):		
14.	от граждан		
15.	из управления по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства края		
16.	вышестоящих органов власти		
17.	Социальное положение заявителей:		
18.	пенсионер		
19.	работающий		
20.	служащий		
21.	студент		

1	2	3	4	5
22.	предприниматель			
23.	учащийся			
24.	иное (указать какое)			
25.	Количество вопросов, рассмотренных в обращениях граждан			
26.	Рассмотрено обращений (27п.+28п.=1п.):			
27.	в срок			
28.	с нарушением срока			
29.	Результат рассмотрения обращений граждан (30п.+31п.+32п.+33п.=1п.):			
30.	решено положительно			
31.	отказано			
32.	даны разъяснения			
33.	рассмотрено с выездом на место			
34.	Количество консультаций, оказанных гражданам в устной форме			
35.	Сколько выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов заявителей			
36.	Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, понесли наказание			
37.	Тематика поступающих обращений:			
38.	Промышленность			
39.	Сельское хозяйство			
40.	Экология и природопользование			
41.	Строительство и архитектура			
42.	Жилищные вопросы			
43.	Коммунальное и дорожное хозяйство			
44.	Торговля и бытовое обслуживание			
45.	Связь			
46.	Транспорт			
47.	Трудовые отношения			
48.	Социальное обеспечение			
49.	Здравоохранение			
50.	Образование			

51.	Культура, наука, спорт			
52.	Агропромышленный комплекс			
53.	Государство, общество, политика			
54.	Военная служба			
55.	Работа органов внутренних дел			
56.	Миграционная политика			
57.	Работа с обращениями граждан			
58.	Суд, прокуратура, юстиция			
59.	Административные органы			
60.	Экономика и финансы			
61.	ГО, ЧС и пожарная безопасность			
62.	Деятельность органов местного самоуправления			
63.	Иные вопросы			

\_\_\_\_\_