



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
«УЛЁТОВСКИЙ РАЙОН»  
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«03» мая 2017 года

№ 196/н

с. Улёты

**О порядке рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края**

Руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Забайкальского края, регулирующими правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, администрация муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края (прилагается).

2. Постановление администрации муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края от 29 мая 2013 года № 252/н «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального района «Улётовский район» считать утратившим силу.

3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день со дня официального обнародования путем размещения на официальном сайте муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «НПА администрации» - <http://улёты.зabayкальскийкрай.рф/>.

Глава муниципального района  
«Улётовский район»

С.П.Савин

УТВЕРЖДЁН  
постановлением администрации  
муниципального района  
«Улётовский район»  
от «03» мая 2017 года № 196/н

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан**  
**в администрации муниципального района «Улётовский район»**  
**Забайкальского края**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края (далее – Порядок) регулирует вопросы учета и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организацией личного приема граждан.

1.2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, установленные статьей 1 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в администрацию муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края (далее - администрация) индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Обращение в письменной форме направляется в администрацию по адресу: 674050, Российская Федерация, Забайкальский край, Улётовский район, с. Улёты, ул. Кирова, 68 «А».

Обращение в форме электронного документа направляется в администрацию по адресу электронной почты: e-mail: raiadmin@rambler.ru.

Личный прием граждан осуществляется по месту нахождения администрации по адресу: 674050, Российская Федерация, Забайкальский край, Улётовский район, с. Улёты, ул. Кирова 68 «А», кабинеты № 11, 12, 22.

Граждане могут обратиться через Интернет-приемную на официальном сайте муниципального района (<http://улёты.зabayкальскийкрай.рф/>).

1.4. Рассмотрение обращений граждан (в том числе поступивших при личном приеме граждан) осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами, настоящим Порядком.

**II. Организация рассмотрения обращений граждан**

2.1. Работа с обращениями граждан регламентирована Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. При поступлении письменного обращения почтой, секретарём руководителя осуществляется первичная обработка почты:

2.2.1. проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

2.2.2. ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

2.2.3. вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста письменного обращения и документов (приложение к обращению, если имеются). В случае отсутствия самого текста письменного обращения, об этом указывается в карточке учёте писем граждан.

2.3. Письменные обращения, поступившие по факсу и информационным системам общего пользования, принимаются и регистрируются секретарем руководителя в «Журнале регистрации заявлений и обращений граждан Улётовского района» в течение трех дней с момента поступления. Датой поступления считается дата, указанная на штампе входящих документов. Регистрационный номер письменного обращения содержит порядковый номер и литер «ж» (например, номер письма заявителя № 24ж). После регистрации обращения заводится «Карточка учета писем граждан» (приложение №4), после чего передается для рассмотрения и наложения резолюции главе района.

2.4. После наложения резолюции главой района, секретарь руководителя направляет его в структурное подразделение администрации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов под роспись, а «Карточку учета писем граждан» передает начальнику Управления делами администрации муниципального района «Улётовский район» (далее – начальник Управления делами) для контроля. Может осуществляться проверка хода исполнения до завершения его сроков: в течение месяца – каждые десять дней и за 5 дней до окончания установленного срока.

2.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 рабочих дней со дня регистрации. Срок рассмотрения исчисляется со дня регистрации письменного обращения секретарем руководителя.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.7. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считать следующий за ним рабочий день.

2.8. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации письменного ответа автору обращения о принятом решении.

2.9. В исключительных случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование

дополнительных материалов и принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены руководством, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

2.10. Для обращений, поступивших от Президента Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения.

2.11. Ответ на коллективное обращение направляется исполнителем автору, чей адрес в письме указан для ответа или первому по расположению подписи и наличию адреса с предложением довести содержание ответа до сведения остальных авторов.

2.12. Ответ на обращение, поступившее в Интернет-приемную, направляется по почтовому адресу или в электронном виде по адресу электронной почты (e-mail), указанному в анкете.

2.13. В администрацию района поступают обращения граждан по компетенции средствами СЭД от одного участника СЭД другому. Такие обращения регистрируются в установленном порядке, после рассмотрения обращения и направления ответа заявителю, ответственное лицо за работу в СЭД «Дело» вводит текст отчёта, прикрепляет в поле «Файлы» окна «Отчёт исполнителя» файлы отчётных документов, заполняет поле «Состояние исполнения».

2.14. Подлинники обращений граждан и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и хранятся у начальника Управления делами.

### **III. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального района «Улётовский район», первым заместителем администрации муниципального района «Улётовский район» по территориальному развитию, заместителем руководителя администрации муниципального района «Улётовский район» по социальным вопросам.

Прием граждан осуществляется по графику личного приема граждан в администрации муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края.

3.2. График приема граждан размещается на официальном сайте муниципального района «Улётовский район».

3.3. Организация личного приема граждан осуществляется с учетом требований Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.4. Регистрация граждан, обратившихся для личного приема, осуществляется в журнале учета личного приема граждан согласно приложению №2 к настоящему Порядку и в карточке личного приема гражданина установленного образца согласно приложению №3 к настоящему Порядку.

3.5. Регистрацию граждан, обратившихся для личного приема, осуществляет секретарь руководителя администрации.

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

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

3.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.9. Отметку о результатах приема (содержании принятого решения) в карточке личного приема гражданина заполняет начальник Управления делами.

3.10. 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 (приложение №3) и далее - соответствующая запись в журнале учета личного приема граждан (приложение №2).

3.11. По устным и письменным обращениям, поступившим при личном приеме граждан и содержащим вопросы, которые не могут быть решены во время приема, направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Учет письменных ответов, направленных по обращениям граждан, поступившим при личном приеме граждан, осуществляется в журнале учета обращений граждан (приложение №2).

3.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем также делается соответствующая запись в карточке личного приема (приложение №1) и далее - в журнале учета личного приема граждан (приложение №2).

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

#### **IV. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контролю подлежат все обращения, поступившие в администрацию муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края.

4.2. Непосредственный контроль за соблюдением сроков исполнения по поступившим обращениям, осуществляется начальником Управления делами.

4.3. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются до их полного исполнения.

---



Приложение №2  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан и личного приема граждан  
в администрации муниципального района  
«Улётовский район» Забайкальского края

**ЖУРНАЛ**  
**учета личного приема граждан, обратившихся в администрацию**  
**муниципального района «Улётовский район»**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата приема</b>	<b>Ф.И.О. гражданина</b>	<b>Адрес места жительства гражданина, телефон</b>	<b>Краткое содержание обращения</b>	<b>Отметка о результатах приема (принятое решение)</b>	<b>Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

Приложение №3  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан и личного приема граждан  
в администрации муниципального района  
«Улётовский район» Забайкальского края

**КАРТОЧКА**  
**личного приема граждан**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ года

---

(фамилия, имя, отчество гражданина)

---

(адрес места жительства гражданина, телефон)

**Содержание обращения гражданина**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Содержание принятого решения по обращению гражданина**

---

---

---

---

---

---

---

(должность лица, производившего  
личный прием)

---

(подпись)

---

(фамилия и инициалы)



Приложение №4  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан и личного приема граждан  
в администрации муниципального района  
«Улётовский район» Забайкальского края

**КАРТОЧКА УЧЕТА ПИСЕМ ГРАЖДАН**

№ _____ ж, «___» _____ 201__ года поступления письма (заявления)
Ф. И. О. граждан: _____
Адрес: _____
<b>Краткое содержание письма:</b> _____
_____
Срок исполнения: «___» _____ 201__ года
<b>Резолюция</b> _____
Глава муниципального района «Улётовский район» С.П.Савин
Отметка о получении «___» _____ 201__ года _____ (подпись)