

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке организации работы по рассмотрению обращений**  
**граждан, поступивших в государственное казенное учреждение**  
**Ростовской области «Аппарат Общественной палаты**  
**Ростовской области»**

1. Общие положения

1. Положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в государственное казенное учреждение Ростовской области «Аппарат Общественной палаты Ростовской области» (далее - аппарат) устанавливает требования к организации работы в аппарате по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан (далее – обращения), принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.1 Организация работы по рассмотрению обращений граждан в аппарате осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

1.2 Требования настоящего положения распространяются на обращения граждан адресованные в государственное казенное учреждение Ростовской области «Аппарат Общественной палаты Ростовской области» (далее - аппарат), в Общественную палату Ростовской области (далее – ОПРО) и членам ОПРО;

1.3 При рассмотрении обращений граждан в аппарате его сотрудники и члены ОПРО:

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

- запрашивают, 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;

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

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

1.4 Все обращения физических и юридических лиц, адресованные в ОПРО или членам ОПРО, поступают ваппарати регистрируются в течении 3 рабочихдней со дня поступления;

1.5 При рассмотрении обращения, гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6 Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

- устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.7 Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1 Почтовым адресом учреждения для доставки письменных обращений является: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Московская, д. 51/15.

2.2 Гражданин может лично передать письменное обращение в учреждение по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Московская 51/15.

2.3 Режим приема обращений в учреждении:

Понедельник - 14.00 – 17.00

Четверг - 10.00 – 13.00

2.4 Прием обращений в телефонном режиме в учреждении не осуществляется.

Телефон для справок: (863) 269-89-42.

2.5 Текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»: [www.op-don.ru](http://www.op-don.ru)

2.6 Обращения в форме электронного документа направляются в аппарат путем заполнения специальной формы сервиса «Обращение граждан», размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: [www.op-don.ru](http://www.op-don.ru)

2.7. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

2.7.1 Наименование органа, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) Председателя или члена Общественной палаты.

2.7.2 Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

2.7.3 Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.

2.7.4 Суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

2.8 Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

2.8.1 Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

2.8.2 Адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

2.8.3 К интернет-обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы или их копии в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.8.4 Интернет-обращение распечатывается уполномоченным сотрудником аппарата. Дальнейшая работа с ним ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном настоящим Положением.

2.8.5 Первичная обработка обращений, поступивших по почте, осуществляется уполномоченным сотрудником Аппарата.

2.9 Все конверты, поступившие в аппарат, подлежат вскрытию. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Допускается копирование почтового конверта (пакета) нестандартного формата.

2.9.1 При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или недостачи упомянутых гражданином либо содержащихся в описи документов составляется акт в соответствии с установленными требованиями делопроизводства.

2.10 Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками аппарата: о местонахождении и графике работы учреждения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты аппарата; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.11 Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

- текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

2.11.1 При обращении в устной форме информация не предоставляется в случае, если:

- не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

- не сообщается номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

- не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

- высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника аппарата, а также членов его семьи;

2.11.2 Запрашиваемая информация не дается если:

- относится к информации ограниченного доступа;

- неоднократно предоставлялась заявителю;

- опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

- касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

- требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.12 В исключительных случаях, а также в случае направления рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен председателем ОПРО, заместителями председателя ОПРО или директором аппарата, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.13 Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.14 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта, для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1 Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2 Письменное обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в учреждении.

3.2.2 В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2.3 Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

3.3 На лицевой стороне первого листа в левом нижнем углу ставится дата регистрации письма и регистрационный номер, который автоматически присваивается в системе «Дело» или соответствует порядковому номеру журнала.

3.4 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.6 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо

вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7.1 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.8 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в аппарат или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается председателем ОПРО, а в его отсутствие лицом его замещающим или руководителем аппарата.

3.9 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение.

3.10 Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками аппарата.

3.11 По просьбе гражданина работниками аппарата на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения, регистрационный номер и фамилию принявшего сотрудника.

3.12 Регистрация обращений граждан, поступивших в аппарат, независимо от способов их доставки, производится работниками аппарата.

3.13 Первичная обработка обращений, поступивших по почте, осуществляется уполномоченным сотрудником аппарата.

3.14 Перед вскрытием почтового отправления проверяется соответствие его доставки указанным на нем адресным данным. Ошибочно полученные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

3.15 В случае, если обращение адресовано в ОПРО, председатель ОПРО, а в его отсутствие лицо его замещающее, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу председателю комиссии ОПРО в соответствии с ее компетенцией.

3.16 В случае, если обращение адресовано председателю комиссии ОПРО, члену ОПРО, а также руководителю аппарата резолюция председателя ОПРО не требуется.

3.17 Учет, систематизация и анализ обращений граждан поступивших в адрес руководителя аппарата, осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.18 Учет, систематизация и анализ обращений граждан, поступивших в адрес ОПРО или в адрес члена ОПРО, осуществляется в журнале регистрации обращений граждан (далее – журнал).

3.19 Работники аппарата обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело» или в журнале регистрации обращений граждан.

3.20 Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.21 Срок хранения обращений – 5 лет.

3.22 Информация о поступившем обращении в адрес руководителя учреждения вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

3.23 Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несут работники аппарата.

3.24 Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.25 Информация о поступившем обращении в адрес ОПРО или члена ОПРО заносится в журнал. В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- регистрационный номер обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- краткое содержание обращения;
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

3.26 Интернет-обращение распечатывается уполномоченным сотрудником Аппарата. Дальнейшая работа с ним ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном настоящим Положением.

3.27 По содержанию каждого обращения, адресованного в ОПРО, работники аппарата направляют обращение председателю ОПРО или лицу его замещающему, для дальнейшего определения в соответствующую комиссию ОПРО.

3.28 Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело» или журнал, и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям.

3.29 Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются председателем ОПРО, лицом его замещающим или директором аппарата. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются работником учреждения.

3.30 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.31 В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы относятся к компетенции других государственных органов, органов местного самоуправления такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.32 Если заявитель ранее обращался в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение направляются для рассмотрения председателю ОПРО или лицом его замещающим.

3.33 Обращения граждан, поступившие в учреждение из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются председателю ОПРО или его заместителям, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

3.34 В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.35 Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.36 Исполнители, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Положением.

3.37 В случае, если при рассмотрении обращения в ОПРО возникают разногласия между комиссиями по компетенции, данное обращение направляется председателю ОПРО или его заместителям для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.38 При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.38.1 Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.39 В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, сотрудники аппарата обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную

или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.40 Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

3.41 Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.42 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в аппарат в письменной форме.

3.43 Ответ на обращение граждан адресованное в ОПРО подписывается председателем ОПРО, лицом его замещающим, председателем комиссии ОПРО или лицом его замещающим.

3.43.1 Ответ на обращение граждан адресованное в аппарат подписывается руководителем аппарата.

3.44 К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.45 Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения сотрудник аппарата не позднее, чем за три дня готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю аппарата, председателю ОПРО или лицу его замещающим.

3.45.1 При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником аппарата проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.45.2 При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в журнале ставится новый срок рассмотрения обращения.

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

3.47 В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в аппарат для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело» или в журнал.

3.48 Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется сотрудниками аппарата.

3.49 При оформлении отработанных обращений граждан, сотрудник аппарата снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота

представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись руководителя аппарата.

3.50 Лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.51 Регистрация обращений ежегодно начинается с номера "1". В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации.

#### 4. Личный прием граждан

4.1 Личный прием граждан в аппарате осуществляется председателем ОПРО, заместителями председателя ОПРО, председателями комиссий ОПРО, её членами, а также руководителем аппарата, по адресу ул. Московская д. 51/15.

4.1.1 Члены Общественной палаты в праве осуществлять личный прием в местах по своему усмотрению.

4.2 Просьба о личном приеме председателя ОПРО, заместителя председателя или председателя комиссии ОПРО, ее членов, а так же руководителя аппарата оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

4.2.2 Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

4.3 В случае, если в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме председателя ОПРО, обращение передается председателю для согласования приема председателем ОПРО или по его поручению заместителем председателя ОПРО, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению передается лицу, осуществляющего прием.

4.4 Организация проведения личного приема граждан председателем ОПРО, заместителем председателя или председателями комиссий ОПРО, ее членов, а так же руководителя аппарата возлагается на сотрудников аппарата.

4.5 Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан сотрудниками аппарата.

4.6 В случае отсутствия в день приема члена ОПРО по его поручению прием может осуществлять уполномоченное лицо, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

4.7 Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего

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

4.8 Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

4.9 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.

4.9.1 Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный членом ОПРО, проводившим личный прием.

4.10 Карточка личного приема заполняется и подписывается лицом, проводившим прием и передается сотрудникам аппарата в день проведения приема.

4.11 По окончании личного приема, лицо проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.12 Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

4.13 По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема сотрудником аппарата вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело» или в журнал.

4.14 Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на лицо проводившего личный прием.

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

4.16 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

4.17 В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

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

## 5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1 Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

5.2 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудниками аппарата.

5.3 В обязательном порядке аппаратом на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль.

5.4 Контроль за рассмотрением обращений включает:

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

5.4.1 Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

## 6. Обжалование решений или действий (бездействия) сотрудников ГКУ РО «АОП РО»

6.1 Рассмотрение жалоб на действие (бездействие) сотрудников аппарата и подписание ответа возлагается на руководителя аппарата.

6.2 Обжалование действий (бездействий) руководителя осуществляется в судебном порядке.