

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Донском БВУ**

Настоящее Положение разработано в целях выполнения задач по повышению эффективности работы с обращениями граждан, качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан, и устанавливает порядок работы общественной приемной Донского бассейнового водного управления Федерального агентства водных ресурсов (далее Донское БВУ).

Общественная приемная Донского БВУ создается в целях реализации интересов населения, оказания консультативной, организационной, информационной поддержки граждан, объединений граждан и юридических лиц.

Все поступающие обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц рассматриваются в рамках Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Общественная приемная Донского бассейнового водного управления Федерального агентства водных ресурсов (далее – общественная приемная Донского БВУ) формируется из сотрудников управления.

1.2. В своей деятельности общественная приемная Донского БВУ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами вышестоящих органов, Положением о Донском БВУ и настоящим Положением.

1.3. Деятельность общественной приемной Донского БВУ организуется и осуществляется в соответствии с планами работы управления.

## **2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ**

2.1. Основными задачами общественной приемной Донского БВУ являются:

2.1.2. Обеспечение работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами по вопросам, относящимся к сфере деятельности Донского БВУ.

2.1.3. Организация личного приема граждан руководителем Донского БВУ и начальниками отделов управления в установленные дни недели по графику, утверждаемому руководителем управления.

2.1.4. Организация своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и юридических лиц по вопросам, относящимся к сфере деятельности Донского БВУ, обеспечение принятия по ним решений и направления ответов заявителям в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.1.5. Осуществление в установленном порядке контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан и юридических лиц в территориальных отделах Донского БВУ.

2.1.6. Анализ и обобщение вопросов, поставленных гражданами в письмах и на личных приемах руководителю Донского БВУ, его заместителям.

2.1.7. Ежеквартальное информирование руководителя о количестве и характере обращений, подготовка на этой основе предложений по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы.

2.1.8. Ежеквартальное представление в Управление делами, госслужбы и кадров Федерального агентства водных ресурсов аналитической и статистической информации о результатах работы с обращениями граждан в соответствии с графиком представления такой информации и по установленным формам.

### **3. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ**

3.1. Прием граждан и юридических лиц, оказание бесплатной консультативной, информационной, организационной поддержки.

3.2. Регистрация письменных и устных обращений граждан.

3.5. Рассмотрение устных и письменных обращений граждан.

3.3. Ведение делопроизводства: пополнение базы данных всех обращений (журнал учета обращений граждан), поступающих в общественную приемную.

3.4. Ведение ежеквартального мониторинга обращений граждан.

3.7. Информирование граждан о ходе выполнения решений по обращениям.

3.8. Подготовка предложений руководителю Донского БВУ по разрешению поступивших в Донское БВУ обращений граждан.

3.9. Предоставление материалов для освещения в средствах массовой информации.

## **4. ПОЛНОМОЧИЯ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ**

Общественная приемная в соответствии с возложенными на нее задачами и функциями имеет право:

4.1. Запрашивать и получать по согласованию с руководителем от структурных подразделений Донского БВУ сведения, необходимые для рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в общественной приемной.

4.2. Обращаться с рекомендацией к руководителю Донского БВУ, начальникам структурных подразделений Донского БВУ, и другим должностным лицам Донского БВУ об их участии в приеме граждан и представителей юридических лиц.

4.3. Направлять обращения в соответствующие структурные подразделения Донского БВУ, от деятельности которых зависит решение поставленных в обращении вопросов, и получать информацию о ходе их рассмотрения.

4.4. Ходатайствовать перед руководителем Донского БВУ о привлечении к ответственности лиц, от которых зависело рассмотрение обращений и принятие решения по обращению, в случае нарушения установленного порядка и срока рассмотрения обращений.

4.5. Требовать от структурных подразделений Донского БВУ принятия соответствующих мер в случае нарушения установленного порядка и срока рассмотрения обращений.

4.6. Доводить до сведения руководителя Донского БВУ факты нарушения установленного порядка и сроках рассмотрения обращений начальниками структурных подразделений Донского БВУ.

4.7. Проводить анализ обращений, аналитическую, статистическую и другие виды учета обращений, результатов их рассмотрения.

4.8. Осуществлять руководство и оказывать методическую помощь находящимся в ведении Донского БВУ территориальным отделам по работе с обращениями граждан и юридических лиц.

## **5. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ**

5.1. Работу Приемной возглавляет отдел госслужбы, кадров и правового обеспечения Донского БВУ.

## **6. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

- Прием и регистрация обращения;
- Рассмотрение обращения;

- Направление ответа на обращение;
- Проведение личного приема граждан.

## **7. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ**

7.1. Обращениями граждан являются – направленные в Донское БВУ или должностному лицу Донского БВУ, составленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, в виде:

- предложения – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявления – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалобы – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

7.2. Личный прием граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, с занесением данных об обращении в карточку личного приема.

7.3. При личном приеме содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Донского БВУ или территориальный отдел Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Донское БВУ или одному и тому же должностному лицу Донского БВУ).

7.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале учета письменных обращений граждан, в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в котором указывается регистрационный номер, ФИО заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным (поступившие от нескольких граждан, либо от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов); отмечается тип доставки обращения (письмо, в электронной форме, факс). Если обращение прислано от иного органа, то указывается, откуда оно поступило, указываются дата и исходящий регистрационный номер сопроводительного письма. Все обращения граждан или организаций ставятся на контроль;

7.6. Результатом административной процедуры является присвоение обращению регистрационного номера и указание на дату регистрации.

- На обращении проставляется штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата регистрации;

- Обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы;

- Обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- Составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех поставленных вопросов, поставленных в обращении;

- Руководитель Донского БВУ или его заместитель в трехдневный срок с момента регистрации обращения направляют поручение о рассмотрении обращения исполнителю, ответственному за подготовку ответа, с указанием срока подготовки ответа заявителю.

- В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения. Соисполнители в 10-дневный срок направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя свои предложения в соответствии с компетенцией.

7.7. Письменное обращение должно содержать:

- наименование Донское бассейновое водное управление, в которое направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- уведомление о переадресации обращения (в случае поступления обращения от другого государственного органа или органа местного самоуправления);

- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату обращения.

7.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Заявитель вправе приложить к обращению в форме электронного документа необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

7.9. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением и законодательством Российской Федерации.

7.10. Если письменное обращение, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Донского БВУ, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.11. Если устное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Донского БВУ, гражданину в ходе личного приема дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.12. В случае необходимости рассматривающие обращение специалисты Донского БВУ могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7.13. Жалобы и заявления на действия должностных лиц не могут передаваться этим должностным лицам на рассмотрение.

7.14. Гражданский служащий, работающий с обращениями, несет ответственность за сохранность находящихся у него документов и писем, поступивших от заявителей. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в целях разрешения вопросов, указанных в обращении и ведения мониторинга.

## **8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

8.1. Должностное лицо, получившее поручение о подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях

установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. При необходимости запрашивает дополнительную информацию и подготавливает предложения о проведении выездной проверки в связи с обращением гражданина.

8.2. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Донского БВУ, подлежат переадресации в порядке, установленном пунктом 7.10, 7.11 Положения.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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 предоставления.

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, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

Если обращение поступило от иного государственного органа по компетенции Донского БВУ, а при анализе вопроса обращения выяснилось, что вопрос не входит в компетенцию Донского БВУ, то в течение 7 дней данное обращение перенаправляется в соответствующий государственный орган по его компетенции. Возврат обращения в государственный орган, направивший обращение в Донское БВУ, Федеральным законом №59-ФЗ не предусмотрен. И поскольку гражданин может обжаловать эти действия в судебном порядке, рекомендуется дополнительно уведомлять о перенаправлении обращения в государственный орган, направивший обращение в адрес Донского БВУ.

## **9. ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ**

9.1. Виды обращений определены статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При рассмотрении обращения, отнесенного к *предложениям*, исполнитель определяет какие конкретные предложения содержатся в обращении. В отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативность регулирования вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- возможность принятия предложений с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае принятия предложения;
- материальные и денежные затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

9.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к *заявлениям*, следует выделить действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает. Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления: результаты проведенного анализа докладываются руководителю, которому дано поручение о рассмотрении заявления, руководителем даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

9.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к *жалобам*, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, т.е. проверить, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника(ов) Донского БВУ положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по восстановлению нарушенных прав обратившегося гражданина и ему сообщается о результатах.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

## **10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ**

10.1. Письменное обращение, поступившее в Донское БВУ регистрируется в течение 3 дней с момента его поступления в Управление и рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.



10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководителем Донского БВУ, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение должен быть уведомлен о продлении срока рассмотрения.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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 предоставления.

10.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения начальник отдела, в котором рассматривается обращение, не позднее, чем за 5 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет руководителю Донского БВУ, либо его заместителю принимающему решение о продлении срока рассмотрения обращения, докладную записку с обоснованием о необходимости срока продления.

10.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Донского БВУ, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы.

10.5. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения. Соисполнители в 10-дневный срок направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя свои предложения в соответствии с компетенцией.

10.6. Обращение возвращается заявителю в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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 предоставления.

10.8. Уведомление гражданина о перенаправлении его обращения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

10.9. 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, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

10.10. Сроки рассмотрения обращений в общественной приемной Донского БВУ регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

## **11. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТОВ**

11.1. Ответы на письменные обращения подписываются руководителем Донского БВУ, либо его заместителем.

11.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

11.3. Ответ на жалобу должен содержать перечень мер, принятых по конкретной жалобе.

11.4. Все материалы, связанные с обращениями, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся 5 лет.

11.5. Ответ на обращение, поступившее в Донское БВУ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу либо электронному адресу.

11.6. В случае если в обращении указан только адрес электронной почты, то отправлять ответ на указанный адрес электронной почты в форме электронного документа.

11.7. В случае если в обращении указаны почтовый адрес и адрес электронной почты, то ответ направлять по почтовому адресу в письменной форме.

11.8. Законом не предусмотрен формат ответа в электронной форме, предусмотрена только подпись, но не личная, в соответствии с требованиями части 3 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ ответ должен содержать подпись руководителя органа, должностного лица либо уполномоченного лица. Следует обратить внимание, что при личном подписании ответа, его сканировании и направлении в форме электронного документа, Вы направляете электронную копию ответа, а не его оригинал.

## **12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

12.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество гражданина (последнее при наличии), направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

12.2. В случае 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

12.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

12.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ на обращение не дается, а в адрес гражданина, направившего обращение, направляется информация о недопустимости злоупотребления правом.

12.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течении 7 дней со дня регистрации обращения, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Донского БВУ, либо его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Донского БВУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

12.7. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

### **13. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

13.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Донского БВУ, заместителями руководителя, начальниками отделов центрального аппарата Донского БВУ в соответствии с графиком приема граждан утвержденного руководителем Донского БВУ.

13.2. График личного приема размещается на официальном сайте Донского БВУ <http://www.donbv.ru>

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

13.4. Специалистом по работе с обращениями граждан заносится запись в Журнал регистрации личного приема граждан в Донском БВУ (приложение №5 приказа Донского БВУ от 29.06.2017 № 136).

13.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал личного приема гражданина.

13.6. Результатом личного приема гражданина является:

- устный ответ на обращение, предоставляемый с согласия гражданина в ходе личного приема (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки);
- письменный ответ по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов заявителю.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

13.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Донского

БВУ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

13.8. В ходе личного приема, гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

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

13.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассматриваемых на личном приеме в Донском БВУ, осуществляется специалистом отдела госслужбы, кадров и правового обеспечения, ответственного за обращения граждан и юридических лиц в Донском БВУ.