



# Процедура рассмотрения устных обращений граждан

Подготовила: Пермякова Елена ПУ-412оАП

# Обращение гражданина

– это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

# Обращение гражданина

Устное

Письменное

Если....

Изложенные факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки

личности обращающихся известны или установлены

В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, содержащихся в устных обращениях, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов должностные лица дают необходимые распоряжения в порядке подчиненности.

Устные обращения граждан регистрируются по мере их поступления

В случае необходимости ставятся на контроль органом или должностным лицом, принявшим дело об обращении к производству.

Результаты рассмотренных по существу устных обращений граждан доводятся до сведения заинтересованных лиц.

# Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

- ▶ Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина
- ▶ Ведется журнал учета личного приема граждан, правильность использования которого возлагается на конкретное должностное лицо
- ▶ 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