

## ИНСТРУКЦИЯ

**по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц**  
в государственном областном автономном учреждении социального обслуживания населения  
«Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»

### І. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в государственном областном автономном учреждении социального обслуживания населения «Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - Учреждение) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;  
Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;  
настоящей Инструкцией;  
иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - обращения граждан) в адрес Учреждения осуществляется секретарём руководителя.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на секретаря руководителя.

1.4. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя Учреждения.

Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в отделениях Учреждения несут заведующие отделениями.

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

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

### ІІ. Личный прием граждан

2.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения, осуществляется руководителем Учреждения, его заместителем, заведующими структурными подразделениями, специалистами по социальной работе.

2.2. Прием граждан осуществляется ежедневно в часы работы Учреждения.

2.3. Организация личного приема граждан осуществляется секретарём

руководителя. Гражданам предоставляется возможность осуществить предварительную запись на приём по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении в Учреждение. Предварительная запись ведётся в Журнале предварительной записи граждан (Приложение 1).

2.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Представитель объединения граждан или юридического лица предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

2.5. Содержание устного обращения заносится в журнал учета личного приема граждан (Приложение 2).

2.6. Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими обязательному учету, являются:

2.6.1. Дата и время приема.

2.6.2. Фамилия, имя, отчество посетителя (наименование юридического лица), его адрес регистрации, адрес фактического проживания (нахождения), социальная категория.

2.6.3. Краткое содержание устного обращения.

2.6.4. Предыдущие обращения.

2.6.5. Фамилия должностного лица, осуществившего прием.

2.6.6. Сведения о результатах приема (резолуция, исполнитель, срок исполнения).

2.7. В карточку личного приема гражданина при необходимости могут быть внесены дополнительные сведения, имеющие принципиальное значение.

2.8. Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в карточку личного приема гражданина, должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.9. 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 карточке личного приёма делается отметка «Письменный ответ не нужен». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.10. Полученные на личном приеме письменные и устные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.11. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

2.12. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.13. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, в пределах своей компетенции, руководствуясь Конституцией Российской Федерации, законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, вправе принять одно из следующих решений:

2.13.1. Удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения.

2.13.2. Отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

2.13.3. Принять письменное обращение, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить суть своего обращения, зафиксировать устное обращение, заполнив карточку личного приёма.

### **III. Порядок работы с обращениями граждан**

#### **3.1. Прием и регистрация обращений граждан.**

3.1.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету.

3.1.2. Обращения работников по личным вопросам регистрируются и рассматриваются в том же порядке, что и граждан.

3.1.3. Регистрация обращений граждан проводится секретарём руководителя в день их поступления.

3.1.4. Перед вскрытием почтового отправления секретарём руководителя проверяется правильность его адресования. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

3.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Конверт хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

3.1.6. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт, который оформляется секретарём руководителя в соответствии с правилами делопроизводства.

3.1.7. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

3.1.8. При регистрации письменных обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа секретарём руководителя проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.1.9. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например: М-3).

3.1.10. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1.

3.1.11. Учет обращений осуществляется при помощи Журнала регистрации и учета обращений граждан (Приложение 3).

3.1.12. Журнал регистрации и учета обращений граждан ведется в электронном виде. По итогам года Журнал регистрации и учета обращений граждан на бумажном носителе подшивается в дело вместе с обращениями граждан.

3.1.13. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенном ему при регистрации.

3.1.14. Карточка учета обращений формируется из регистрационно-контрольных карточек и карточек личного приёма, расположенных в хронологическом порядке по порядковому номеру. Карточки заполняются четко и разборчиво. Записи производятся ручкой, без сокращений. Исправления не допускаются. Ошибочные записи зачеркиваются и удостоверяются подписью сотрудника ее заполняющего.

3.1.15. Повторным обращениям граждан присваивается очередной

регистрационный номер. В правом верхнем углу на документе делается отметка «повторно» и подбирается вся предшествующая переписка. При этом повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случаях, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по предыдущему обращению либо со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.

3.1.16. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в регистрационно-контрольную карточку, должны быть конкретными и носить информативный характер.

3.1.17. Коллективное обращение, то есть обращение, подписанное двумя и более авторами, а также бесфамильное обращение, поступившее от имени администрации предприятия или общественной организации конкретного предприятия, учреждения (заведения), регистрируется в общем порядке, в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. Учет производится по его фамилии. В Журнале регистрации и учёта обращений граждан в графе "Примечание" проставляется отметка "коллективное" и указывается общее количество обратившихся граждан. Бесфамильные коллективные обращения регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), откуда они поступили.

3.1.18. Анонимные обращения, то есть письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются и учитываются под номером с буквами "ан" (например, ан-45). Обращения, некорректные по содержанию, то есть в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, или обращения, некорректные по изложению, то есть лишённые логики и смысла, а также текст которых не поддается прочтению, регистрируются под номером с буквами «нк» (например, нк-53) в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

## **3.2. Рассмотрение обращений граждан**

3.2.1. Учреждение рассматривает обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес, принятые при личном приеме или направленные ему на рассмотрение органами государственной власти, местного самоуправления, учреждениями и общественными организациями.

3.2.2. Организация работы с обращениями граждан, поступившими в Учреждение по информационным системам общего пользования, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.2.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения направляются в течение семи дней со дня регистрации исполнителем по принадлежности, о чем сообщается заявителю.

3.2.4. После регистрации обращения граждан передаются руководителю Учреждения для рассмотрения и принятия решения.

3.2.5. Указания руководителя Учреждения даются в виде резолюций, которые размещаются на первом листе письма, на свободном от текста месте. В резолюции руководитель определяет исполнителя, сроки и порядок его разрешения, а также

необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

3.2.6. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

3.2.7. Исполнитель в ходе рассмотрения обращения:

3.2.7.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.2.7.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных учреждениях и у иных должностных лиц.

3.2.7.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.2.8. Гражданин, обращение которого рассматривается, имеет право:

3.2.8.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. В этом случае указанные материалы приобщаются к материалам проверки.

3.2.8.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну. В этом случае исполнитель вправе мотивированно отказать гражданину в ознакомлении с материалами по разрешению его обращения.

3.2.8.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации обращения.

3.2.8.4. 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.

3.2.8.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2.9. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается исполнителем в письменной форме на официальном бланке Учреждения за подписью руководителя Учреждения. При необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения.

3.2.10. Текст ответа составляется в официальном стиле и не должен содержать служебные аббревиатуры.

3.2.11. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.2.12. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо.

3.2.13. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.2.14. Ответ заявителю регистрируется как исходящее письмо, в конце регистрационного номера добавляется отличительный признак - «ОГ».

### **3.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

3.3.1. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. После рассмотрения руководителем, анонимные обращения списываются в накопительное дело с материалами по обращениям граждан. 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.

3.3.2. Учреждение 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

3.3.4. В случае, если в письменном обращении гражданина в Учреждение 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 Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.3.5. 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 Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3.6. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **IV. Сроки рассмотрения обращений граждан**

4.1. Обращения граждан рассматриваются в следующие сроки: направленные органами государственной власти, местного самоуправления и требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес - в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации, обращения граждан - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации.

4.2. В тех случаях, когда требуется проведение проверки, истребование

дополнительных материалов, срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщается заявителю.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения, направляются исполнителем в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности, о чем сообщается заявителю.

4.4. Сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией, исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

## **V. Контроль за исполнением решений по обращениям граждан**

5.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Управление, возлагается на заместителя руководителя.

5.2. На контроль ставятся:

обращения граждан, направленные органами государственной власти, местного самоуправления и требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес;

обращения граждан, направленные федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес.

5.3. На обращения, взятые на контроль, проставляется отметка «К». Такая же отметка делается в Журнале регистрации и учёта обращений граждан в графе «Примечание».

5.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.5. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и извещения об этом заявителя. Решение о снятии с контроля принимается руководителем Учреждения.

## **VI. Анализ обращений граждан**

6.1. В Учреждении проводится работа по анализу вопросов, содержащихся в обращениях граждан, рассмотренных в Учреждении.

6.2. Результаты анализа работы с обращениями граждан докладываются руководителю Учреждения. На основе данного анализа руководитель Учреждения принимает меры, направленные на устранение причин и условий, способствующих принятию необоснованных решений должностными лицами.

## **VII. Формирование и хранение дел по обращениям граждан**

7.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами формируются в дело 01-20 и хранятся в течение 5 лет после сшивания.

7.2. На каждом обращении после принятия окончательного решения проставляется отметка «В дело», дата и подпись исполнителя по данному обращению.

7.4. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дело по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и располагаются в хронологическом порядке.

7.5. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

7.6. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, по которым не принято окончательное решение, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

7.6. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на секретаря руководителя, а находящихся на исполнении - на должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

7.7. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.



**Журнал предварительной записи граждан**

№ п/п	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес регистрации, места жительства	Дата и время приёма	Причина обращения
1	2	3	4	5



**Журнал регистрации и учёта обращений граждан**

Регистрационный №	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Фамилия сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения	Результаты рассмотрения обращения	Примечание
1	2	3	5	6	7	8

## Приложение 4

государственное областное автономное учреждение социального обслуживания населения  
«Мурманский комплексный центр социального обслуживания населения»

### Регистрационно-контрольная карточка

Регистрационный №	
ФИО заявителя, адрес	
Вид документа	
Автор сопроводительного письма	
Краткое содержание	
Резолюция	
Дата и подпись исполнителя	
Результат	