

УТВЕРЖДЕНА  
приказом от 24 октября 2022 г. № 159-о

**ИНСТРУКЦИЯ  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
(в ред. приказа от 24.10.2022 № 159 -о)**

г. Архангельск  
2022

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственном автономном учреждении Архангельской области «Центр оценки качества образования» (далее соответственно – учреждение, Инструкция).

1.2. Работа по организации рассмотрения обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июня 2006 года № 152–ФЗ «О персональных данных», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, настоящей Инструкцией.

1.3. Положения настоящей Инструкции не распространяются на отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений, которые регулируются в ином порядке, установленном международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

(в ред. приказа от 24.10.2022 № 159 -о)

1.4. Рассмотрение обращений граждан в учреждении осуществляется структурными подразделениями.

1.5. Рассмотрение обращений в учреждении включает в себя следующие этапы:

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию и учет обращений;
- принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
- рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
- подготовку и направление ответов на обращения;
- хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
- личный прием граждан;
- анализ рассмотрения обращений;
- контроль за рассмотрением обращений.

1.6. Организация работы по приему, обработке, хранению и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан в адрес учреждения (далее – обращения), а также организация личных приемов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в учреждении осуществляется специально назначенным лицом (далее – ответственный специалист).

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от основного делопроизводства.

1.8. Для целей Инструкции применяются следующие основные термины:

Обращение гражданина – 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.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию, улучшению деятельности учреждения.

Заявление – 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, недостатках в работе учреждения и/или работников учреждения, либо критика деятельности учреждения и/или работников учреждения.

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

## **2. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА РАБОТНИКОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

2.1. Работник учреждения, уполномоченный на рассмотрение обращения, обязан:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина;

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

направить гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 7.8. и 7.9. Инструкции;

уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией, а также о продлении срока рассмотрения обращения;

не разглашать сведения, содержащиеся в обращении, а также информацию, касающуюся частной жизни гражданина, ставшие известными при рассмотрении обращения (не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

обеспечить сохранность и конфиденциальность документов, относящихся к предмету проверки по обращению.

2.2. Гражданину, обращение которого рассматривается в учреждении, должна быть обеспечена возможность:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации обращения, в котором информация представлена в письменной форме на бумажном носителе (далее – обращение) в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

2.3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.4. Работник, уполномоченный на рассмотрение обращения, вправе:

направлять в установленном порядке запросы для получения необходимых документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам;

знакомиться с документами и материалами, имеющими значение для рассмотрения обращения (в случае необходимости приобщать их копии к обращению);

выезжать по решению директора учреждения на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

2.5. Перечень мероприятий, приведенных в пункте 2.4. Инструкции не является исчерпывающим и может быть дополнен директором либо руководителем структурного подразделения в рамках предоставленных ему полномочий.

### **3. ИНФОРМИРОВАНИЕ ГРАЖДАН О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется по телефону, а также путем размещения на официальном сайте учреждения в информационно–телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах и(или) информационных терминалах следующих сведений:

порядок рассмотрения обращений, нормативные правовые акты, регулирующие вопросы их рассмотрения;  
график приема граждан.

Учреждение через средства массовой информации, информационно–телекоммуникацию сеть «Интернет» (далее – сеть Интернет) информирует граждан о своих почтовых адресах, номерах телефонов, об электронных адресах официального сайта в сети Интернет для направления обращения.

3.2. Информационные стенды должны быть расположены в доступных для граждан местах и помещениях для приема граждан.

3.3. Информирование по телефону о поступлении обращения и результатах его рассмотрения, а также разглашение данной информации третьим лицам запрещаются.

3.4. Сведения о дате поступления обращения предоставляются гражданину на личном приеме при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

#### **4. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ. РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать: наименование учреждения, в которое направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица учреждения, или его должность;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;  
почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения;  
личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. Интернет–обращение в обязательном порядке должно содержать: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;  
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.

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.

4.3. В письменном обращении и интернет–обращении следует изложить суть обращения, просьбы, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их реализации, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения.

4.4. Отсутствие сведений, перечисленных в пунктах 4.1 – 4.2. Инструкции, за исключением отсутствия в письменном обращении, а также в интернет-обращении фамилии гражданина, почтового либо электронного адреса для направления ответа, не является основанием для оставления обращения без ответа.

4.5. К рассмотрению принимаются обращения, направленные посредством: операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание учреждения; официального сайта; факсимильной связи, а также полученные в ходе личного приема.

Кроме того, обращение в учреждение, а также к должностным лицам учреждения может передаваться телеграммой, посредством телефонной или факсимильной связи и во время проведения публичных мероприятий.

4.6. Все поступающие в учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету.

Все обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления.

4.7. Письменные обращения граждан регистрируются ответственным специалистом в журнале учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (Приложение № 1 Инструкции) в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения в учреждение, затем направляются директору учреждения или лицу его замещающему, для последующей передачи работнику учреждения, к компетенции которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа.

При поступлении письменных обращений граждан проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или дата почтового отправления необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в иных необходимых случаях.

Конверты с отметкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

4.8. Интернет-сообщение распечатывается. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном Инструкцией.

4.9. Обращения, поступившие в электронном виде посредством электронной почты, распечатываются и подлежат регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения.

4.10. По просьбе гражданина ответственный специалист, принявший письменное обращение, обязан удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре письменного обращения факт приема письменного обращения с указанием даты его приема, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего письменное обращение.

Если гражданин приложил к письменному обращению или передал при рассмотрении письменного обращения или обращения, указанного в абз.2 4.5. настоящей Инструкции, подлинники документов либо копии документов, которые имеют для него ценность и(или) необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему указанных документов (копий документов), то они должны быть возвращены гражданину.

## **5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО СУЩЕСТВУ**

5.1.<sup>1</sup> Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. (введена в действие приказом от 24.10.2022 № 159-о)

5.1. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, основной исполнитель организует рассмотрение обращения по существу. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют основному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

5.2. Рассмотрение обращения или запроса члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляется безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее тридцати дней со дня его получения. Срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с инициатором обращения или запроса.

5.3. Ответ на парламентский запрос должен быть направлен не позднее пятнадцати дней со дня его получения или в иной установленный Советом Федерации и(или) Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

5.4. При рассмотрении обращения по существу основной исполнитель: внимательно и всесторонне изучает содержание обращения, необходимые сведения, документы и материалы;

определяет суть заявления, предложения или жалобы;

устанавливает достаточность изложенных в обращении сведений, а также имеющихся документов и материалов для выработки и принятия решения;

уточняет при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просит представить отсутствующие документы (по телефону, при наличии в обращении сведений об абонентском номере, или приглашает его на личную беседу). В случае отказа гражданина предоставить требуемую

информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов.

осуществляет подготовку запросов для получения необходимых сведений, документов и материалов. Запросы подписываются уполномоченным должностным лицом.

изучает и анализирует полученные сведения, документы и материалы; устанавливает факты и обстоятельства, имеющие значение для принятия решения по обращению;

оценивает достоверность сведений, являющихся основанием для принятия решения по обращению;

устанавливает обоснованность доводов гражданина;

осуществляет подготовку заключения о результатах проверки по жалобе и представляет его на утверждение должностному лицу, уполномоченному на подписание ответа;

осуществляет подготовку и представление на подпись уполномоченному должностному лицу проекта ответа гражданину, а также при необходимости проектов ответов в государственный орган или должностному лицу, направившему обращение.

5.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», оценивается целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, на основании чего делается вывод о возможности его принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в практической деятельности. О результатах рассмотрения предложения гражданину направляется ответ.

5.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», выделяется действие, на необходимость совершения которого указывает гражданин. При наличии достаточных оснований для его совершения принимаются меры для удовлетворения заявления. В ответе гражданину сообщается об удовлетворении просьбы или причинах отказа в ее удовлетворении.

5.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», проводится проверка обоснованности каждого довода гражданина. По результатам рассмотрения жалобы принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий).

Если в ходе проверки по жалобе установлено, что в качестве гражданина указано лицо, не обращавшееся в учреждение, либо в обращении названы вымышленные адрес и (или) фамилия, имя, отчество, жалоба признается анонимной.



## **6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

(в ред. приказа от 24.10.2022 № 159-о)

6.3. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос (вопросы), на который (которые) ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.3.<sup>1</sup> В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(введена в действие приказом от 24.10.2022 № 159-о)

6.4. Газеты, журналы и другие печатные издания, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией, не подлежат.

6.5. Исполнители (соисполнители) по согласованию с директором учреждения могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

6.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.  
(введена в действие приказом от 24.10.2022 № 159-о)

## **7. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ**

7.1. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке и подписывается директором учреждения или лицом его замещающим, с одновременным прекращением переписки.

7.2. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее с личного приема, направляется за подписью принимавшего его должностного лица или уполномоченного им должностного лица.

7.3. Ответ в Федеральное Собрание Российской Федерации направляется за подписью должностного лица, которому адресован запрос, или лица, исполняющего его обязанности.

7.4. Подготовка проекта ответа осуществляется главным исполнителем с учетом сведений, представленных соисполнителями.

7.5. Текст ответа составляется в официально-деловом стиле. Запрещается направлять ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

7.6. Гражданину на одно его обращение направляется один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

7.7. Ответ на обращение должен быть своевременным, полным, мотивированным, достоверным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения. Ссылки на нормы права без приведения содержания нормативных положений не допускаются.

7.8. Ответ на обращение не дается:

если обращение признано анонимным.

если обращение признано безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

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

(в ред. приказа от 24.10.2022 № 159-о)

7.9.1. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

(введена в действие приказом от 24.10.2022 № 159-о)

7.10. Обращение оставляется без ответа на основании резолюции директора.

7.11. Ответ лицу, в отношении которого обратились депутат Государственной Думы, член Совета Федерации, должностное лицо государственного органа или органа местного самоуправления, направляется во всех случаях, за исключением тех, когда в обращении последних указана иная просьба.

7.12. На коллективное обращение ответ направляется на имя гражданина, указанного в обращении первым или в качестве адресанта, либо в организацию. В тексте ответа указывается, что ответ направляется на коллективное письмо.

7.12.<sup>1</sup> Письменный ответ на обращение объединение граждан, в том числе юридического лица, направляется руководителю объединения граждан (юридического лица), указанному в обращении.

(введена в действие приказом от 24.10.2022 № 159-о)

7.13. В текстовой части одного ответа на несколько объединенных в материале аналогичных обращений делается обязательная ссылка на все их номера, адресаты (если имеются), а также указываются сведения, откуда получены данные обращения.

7.14. Материалы, необходимые для ответа на обращение, представляются с проектом ответа для доклада директору учреждения не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

Проект ответа готовится в двух экземплярах. Подписанный ответ передается вместе с материалом по обращению, сформированным для архивного хранения. После регистрации ответа первый экземпляр направляется в адрес гражданина, второй экземпляр (подшитый в материал) заверяется с проставлением на нем даты регистрации и регистрационного номера.

7.15. Ответ на интернет-обращение после регистрации направляется в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем сканирования письменного ответа по указанному в обращении адресу электронной почты. В последнем случае оригинал ответа приобщается к материалу по обращению.

## **8. ОРГАНИЗАЦИЯ ХРАНЕНИЯ РАССМОТРЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И МАТЕРИАЛОВ ПО ИХ РАССМОТРЕНИЮ**

Запрещается:

принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения без отметки директора учреждения на заключении или копии ответа, а также материал, не соответствующий требованиям Инструкции;

хранение материалов по рассмотренным письменным обращениям у исполнителей.

## **9. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНЫХ ПРИЕМОВ**

9.1. Личный прием в учреждении осуществляется в соответствии с графиком. Информация о должностных лицах, осуществляющих личный прием, месте приема, об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт учреждения в информационно–телекоммуникационной сети Интернет и размещается на информационном стенде в учреждении.

9.2. Организация личного приема осуществляется ответственным специалистом.

9.3. Специалист, ответственный за организацию личного приема, осуществляет подбор и предоставление всех необходимых документов по обращениям граждан должностному лицу учреждения, осуществляющему прием.

9.4. Допускается прием по предварительной записи. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в приеме.

Предварительная запись осуществляется ответственным специалистом при личном обращении гражданина или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи уполномоченный работник уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

9.5. Приглашение гражданина на личный прием осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной почты или другими доступными способами, но не позднее, чем за два рабочих дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

В случае отказа гражданина от личного приема (или неявке без предупреждения на личный прием) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с письменным уведомлением гражданина.

9.6. Прием осуществляется в порядке очередности.

9.7. Правом на личный прием в первоочередном порядке в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;  
(введена в действие приказом от 24.10.2022 № 159-о)

инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;  
Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;  
инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом, дети–инвалиды с одним родителем или иным законным представителем;  
дети–сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя, с одним законным представителем, представителем;  
беременные женщины;  
граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;  
граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;  
граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным представителем;  
граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:  
супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;  
дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации с одним родителем или иным законным представителем;  
родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;  
лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;  
граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;  
граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество, либо документы в результате чрезвычайной ситуации.

9.8. В целях реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане предъявляют лицам, проводящим личный прием, документы, подтверждающие такое право.

Если на личный прием одновременно явилось два и более гражданина, относящихся к категориям граждан, указанным в подпункте 9.7 настоящей Инструкции, то их личный прием осуществляется в порядке очередности.

Если гражданин был принят должностным лицом, но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на личном приеме руководителем учреждения, то вопрос его личного приема руководителем решается в индивидуальном порядке.

9.9. В случае отсутствия должностных лиц, назначенных для приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер, гражданину предлагается замена компетентным должностным лицом

либо время приема переносится, но не более чем на три последующих рабочих дня без изменения графика приема (за исключением случаев командировки, болезни и отпуска должностных лиц, назначенных для приема).

9.10. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема должностным лицом учреждения, осуществляющим личный прием. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, гражданину разъясняется право обратиться в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа.

9.11. После заполнения карточки личного приема гражданин подтверждает письменно соответствие изложения содержания карточки личного приема существу поставленных в обращении вопросов и выражает согласие на обработку своих персональных данных.

Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

9.12. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию учреждения, то гражданину разъясняется необходимость обращения в иное государственное учреждение (государственный орган), к компетенции которого относятся поставленные гражданином вопросы.

9.13. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным вопросам в ходе личного приема и наличия согласия гражданина на устный ответ в карточке личного приема делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь». Запись подтверждается подписью заявителя.

9.14. При необходимости проведения дополнительной проверки гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации, учету и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Если гражданин ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

9.15. В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

9.16. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

9.17. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется ответственным специалистом в журнале учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, лично обратившихся в учреждение (Приложение № 2 к Инструкции).

## **10. АНАЛИЗ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

10.1. Анализ рассмотрения обращений осуществляется в целях выявления причин и условий, способствующих нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан и совершенствования деятельности учреждения.

10.2. Анализ подлежат:

статистическая информация о поступлении и результатах рассмотрения обращений;

тематика (содержание) обращений;

соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

10.3. Анализ осуществляется учреждением на плановой основе путем сбора информации, ее изучения, обобщения, оценки, подготовки выводов, а также внесения предложений по совершенствованию служебной деятельности работников учреждения.

10.4. Директор анализирует состояние исполнительской дисциплины в части нарушения сроков рассмотрения обращений, а также подписания ответов должностными лицами, не обладающими указанными полномочиями.

10.5. Результаты анализа рассматриваются на совещаниях с заслушиванием руководителей структурных подразделений, а также учитываются при планировании.

---

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан

*Форма журнала*

**ЖУРНАЛ**

учета обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

---

(полное наименование организации в соответствии с уставом)

Регистрационный номер, дата	Краткое содержание (по количеству вопросов)	Поручение	Ответственные исполнители	Плановая дата исполнения	Регистрационный номер, дата ответного письма	Дата направления ответа
1	2	3	4	5	6	7



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан

*Форма журнала*

**ЖУРНАЛ**

учета граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,  
лично обратившихся в

\_\_\_\_\_ (полное наименование организации в соответствии с уставом)

№ п/ п	Информация о гражданине			Краткое содержание устного обращения (по количеству вопросов)	ФИО должностного лица, ведущего прием	Дата, время личного приема
	фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина	адрес для ответа (почтовый и (или) электронный)	контактный телефон			
1	2	3	4	5	6	7

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан

*Форма карточки личного приема*

_____	_____
(Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием)	(адрес проведения личного приема)
« _____ » _____ 20 ____ года	_____
(дата личного приема)	(регистрационный номер)
____ час. ____ мин.	
(время личного приема)	

**КАРТОЧКА**  
личного приема граждан

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_

(адрес места жительства/места нахождения и (или) электронный адрес, телефон)

\_\_\_\_\_

(данные документа, удостоверяющего личность)

Неоднократное: да / нет. Количество обращений: \_\_\_\_\_

Краткое содержание устного обращения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Решение, принятое по устному обращению, поручение:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Получено письменное обращение во время личного приема: да / нет.

Зарегистрировано за № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Даны устные разъяснения, письменный ответ не требуется

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Согласие на обработку персональных данных подтверждаю

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, ведущего прием:

\_\_\_\_\_  
(подпись должностного лица)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Отметка \_\_\_\_\_ об \_\_\_\_\_ ответе \_\_\_\_\_ гражданину:

\_\_\_\_\_  
(регистрационный номер, дата ответа; дата направления ответа)

Отметка о снятии обращения с контроля:

фактический срок исполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года