

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЦЕНТР КОМПЛЕКСНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ  
«СЕМЬ СТУПЕНЕЙ»**

---

**ПРИКАЗ № 55/ОД.**

от « 10 » 01 / 2025 г.

**Об организации  
рассмотрения  
обращений граждан**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней».
2. Регистрацию обращений и ответов на них, направление ответов гражданам возложить на делопроизводителя Пырину Л.И.
3. Ответственность за рассмотрение обращений, своевременный ответ на них возложить на руководителей структурных подразделений в которые обращения распределяются.
4. Ответственным за формирование отчетов по обращениям граждан и своевременное их направление в министерство социальной защиты Воронежской области назначить начальника отдела первичного приема и информационных технологий Щербатых А.Н.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
6. Приказ от 25.10.2024 г. № 330 од с контроля снять.



И.А. Гринева

Исп. Щербатых А.Н.

УТВЕРЖДЕНА  
приказом БУ ВО «Семь «Ступеней»  
от 10.01.2025 № 55 /од

## **ИНСТРУКЦИЯ** **об организации рассмотрения обращений граждан** **в БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней»**

### **I. Общие положения**

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) в БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней» (далее – Учреждение) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Учреждения.

2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан (далее – обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными обязанностями, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется делопроизводителем Учреждения.

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях несут руководители структурных подразделений Учреждения.

6. Обработка персональных данных обратившихся в Учреждение граждан обеспечивается в соответствии с документами, определяющими политику в отношении обработки персональных данных в Учреждении утвержденными приказом директора от 10.01.2025 г. № 38/од.

7. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

### **II. Порядок информирования граждан об организации** **рассмотрения обращений**

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 394044, г. Воронеж, ул. Калининградская, д. 110.

9. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в приемной Учреждения по адресу: 394044, г. Воронеж, ул. Калининградская, д. 110, каб. 203.

10. Информация о режиме работы Учреждения размещается в разделе «График работы» на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://invmol-centr.e-gov36.ru> (далее – официальный сайт Учреждения).

11. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения по адресу <https://invmol-centr.e-gov36.ru/its/obratnaya-svyaz>.

12. Обращения могут поступать по телефону или направляться факсом по номеру приемной Учреждения: (473) 221-86-51.

13. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Учреждения, ответственного за его исполнение, осуществляется делопроизводителем по телефону (473) 221-86-51.

14. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений, почтовом адресе, месторасположении Учреждения размещена на официальном сайте Учреждения, а также предоставляется делопроизводителем по телефону (473) 221-86-51.

15. График личного приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте Учреждения в разделе «График работы».

### **III. Прием и регистрация обращений**

16. Поступающие в Учреждение обращения принимаются и регистрируются в журнале «Письменные обращения граждан» делопроизводителем.

17. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру делопроизводителем. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директором Учреждения.

18. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- в) поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

19. Ошибочно (не по адресу) присланные письма делопроизводителем возвращаются на почту невскрытыми.

### **IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях**

20. Руководитель либо должностное лицо структурного подразделения, определенное в качестве ответственного за рассмотрение конкретного обращения знакомится с его содержанием.

21. Передача обращений из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через делопроизводителя.

22. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором Учреждения.

23. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

24. Основной исполнитель готовит ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки не превышающие 10 календарных дней. Ответ готовится в форме электронного документа и передается делопроизводителю для направления гражданину.

25. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и на бумажном носителе в виде распечатанной копии электронного документа при личном обращении гражданина.

26. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Учреждения с указанием раздела, где размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

27. Ответ на обращение не дается, если в обращении не содержится почтовый адрес гражданина, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

28. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

29. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

30. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение.

31. 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.

32. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных

в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение.

33. Общий срок рассмотрения обращений в Учреждении по существу определяется в соответствии с Законом.

34. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем структурного подразделения – ответственного исполнителя принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

35. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению.

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

37. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ гражданину, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

38. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

39. Отправка ответов на обращения граждан производится делопроизводителем.

40. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный, или в форме электронного документа, или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов.

## **V. Личный прием граждан**

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

42. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан фиксируются в журнале «Личный прием граждан».

43. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема.

44. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

45. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

46. 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 заносится информация в журнал личного приема.

## **VI. Формирование отчетов по обращениям граждан**

47. Во исполнение Указа Президента Российской Федерации № 171 от

17.04.2017 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» министерство социальной защиты Воронежской области (далее - министерство) ежемесячно размещает информацию о результатах рассмотрений обращений на сетевом справочном телефонном узле ССТУ.РФ.

48. Для предоставления отчета размещаемого министерством на ССТУ.РФ Учреждение работает в ПО «Локальное автоматизированное рабочее место для проведения общероссийского дня приема граждан и регистрации результатов рассмотрения обращений» (далее - ЛАРМ).

49. Работу в ЛАРМ осуществляют сотрудники отдела первичного приема и информационных технологий.

50. Уполномоченное лицо ответственное за работу в ЛАРМ, а также за своевременное предоставление в министерство отчетов (архивов) по обращениям граждан – начальник отдела первичного приема и информационных технологий.

51. Отчет предоставляется в министерство ежемесячно до 30 числа.

## **VII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями**

52. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

53. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

54. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется делопроизводителем.

55. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, субъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.