

**Республиканское государственное бюджетное учреждение  
«Центр гражданской защиты»**

---

**ПРИКАЗ**

09.01.2025

г. Черкесск

№ 2

«Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан и приема граждан Республиканским государственным бюджетным учреждением «Центр гражданской защиты»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях определения сроков и последовательности рассмотрения обращений граждан, организации приема граждан и порядка взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятию по ним решений и подготовке ответов Республиканским государственным бюджетным учреждением «Центр гражданской защиты», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан и приема граждан Республиканским государственным бюджетным учреждением «Центр гражданской защиты» согласно приложению №1.

2. Утвердить график приёма граждан Республиканского государственного бюджетного учреждения «Центр гражданской защиты» согласно приложению №2.

3. Начальнику отдела кадров, документационного обеспечения и СМИ Шамановой А.Х., разместить настоящий Приказ на официальном сайте Республиканского государственного бюджетного учреждения «Центр гражданской защиты» в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Директор



Б.Ш.Лайпанов

**Инструкция**  
об организации рассмотрения обращений граждан, и приема граждан  
Республиканским государственным бюджетным учреждением  
«Центр гражданской защиты»

**1. Общие положения**

1. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) (далее - обращения) граждан Российской Федерации (далее - граждане), организации личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений в Республиканском государственном бюджетном учреждении «Центр гражданской защиты» (далее - Учреждение).

2. В порядке, определенном настоящей Инструкцией, рассматриваются обращения, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Письменное обращение, составленное в свободной форме, должно содержать наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение.

Гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4. Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица учреждения, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Поступившее в Учреждение письменное обращение учитывается в журнале учета поступивших документов и в течение трех рабочих дней проходит регистрацию.

6. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация его проводится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

7. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются.

8. Перед вскрытием почтового отправления должностным лицом проверяется правильность адресования обращения. Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи. Также не вскрываются почтовые отправления с пометкой "лично", адресованные директору и заместителям директора учреждения.

9. После вскрытия почтового отправления проверяется наличие в нем письменных вложений и приложений к ним.

В случае отсутствия письменного вложения или приложений к письменному вложению составляется акт, который подписывается должностным лицом, производившим вскрытие почтового отправления.

При наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению.

Акт подшивается к переписке по данному обращению гражданина. Оболочка почтового отправления хранится вместе с письменным обращением в течение установленного срока хранения.

10. Обращение, поступившее по адресу электронной почты на официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт), принимается ответственным должностным лицом с использованием программно-технических средств. Должностное лицо проверяет правильность адресования письменного обращения и передает его в течение одного рабочего дня на регистрацию ответственному за работу с обращениями граждан.

11. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность его адресования и передает в течение одного рабочего дня на регистрацию ответственному за работу с обращениями граждан.

12. Регистрационный номер обращения формируется из начальной буквы фамилии гражданина, направившего обращение, и порядкового номера обращения в текущем году.

На коллективных обращениях граждан перед порядковым номером проставляются буквы "Кол".

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов указываются в штампе для обращений, который проставляется на первом листе обращения.

13. В книгу учета заявлений и обращений, которая ведется ответственным за работу с обращениями граждан, вносятся следующие данные:

дата регистрации обращения, регистрационный номер;  
фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, его адрес;  
краткое содержание (тематика) обращения;  
структурное подразделение-исполнитель;  
срок исполнения;  
отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;  
реквизиты сопроводительного письма (в случае переадресации).

14. Ответственный за работу с обращениями граждан, в зависимости от содержания обращения:

в день регистрации направляет обращение директору (заместителю директора) для рассмотрения;

в течение трех рабочих дней со дня регистрации в соответствии с резолюцией директора (заместителя директора) направляет обращение для рассмотрения и ответа гражданину, направившему обращение;

в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

## **2. Рассмотрение обращений**

15. Обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

16. В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

17. В случаях, когда поручение дается двум или несколькими должностным лицам ответственным исполнителем является указанное в поручении первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы по подготовке ответа гражданину. Соисполнителям направляются копии обращения.

18. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют при необходимости свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

19. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции учреждения поручение (в день получения или на следующий рабочий день) возвращается автору резолюции со служебной запиской, содержащей соответствующее обоснование.

Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей оформляется и учитывается должностным лицом документационного обеспечения учреждения.

20. Должностное лицо получивший поручение, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения письменного обращения.

21. Получившее поручение должностное лицо ответственное за исполнение поручения (далее - исполнитель), при подготовке ответа на письменное обращение исполняет поручение в соответствии с резолюцией директора (заместителя директора).

22. Резолюции директора (заместителя директора) могут содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

23. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято. Если предложение принято, то сообщается, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

24. При рассмотрении обращения, содержащего заявления, исполнитель выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения запрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

25. При рассмотрении обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения гражданину.

26. Ответ на обращение не дается, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

текст письменного обращения не поддается прочтению. Такое обращение не направляется 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.

27. 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.

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

29. 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.

30. В случае принятия Учреждением решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении.

31. Уполномоченные должностные лица при рассмотрении обращений в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

32. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее трех рабочих дней до истечения срока исполнения поручения подготавливает проект ответа гражданину, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения. Ответ гражданину согласовывается в установленном порядке и направляется на подпись должностному лицу в соответствии с резолюцией директора (заместителя директора).

33. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении, в случае принятия по результатам рассмотрения обращения правового акта, экземпляр принятого правового акта направляется гражданину. В этом случае подготовки специального ответа не требуется;

если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, указаны дата отправки, регистрационный номер письменного обращения.

34. Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

35. При необходимости продления сроков исполнения поручения ответственный за исполнение поручения, не позднее трех рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора (заместителя директора) служебную записку с соответствующим обоснованием.

36. Директор (заместитель директора) Учреждения в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока исполнения поручения.

Гражданину, направившему обращение, не позднее трех рабочих дней до истечения срока исполнения поручения направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

37. При поступлении письменного обращения гражданина на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и других органов государственной власти Карачаево-Черкесской республики по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

38. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом ответственным за рассмотрение письменного обращения, согласовывается с начальником (при наличии) структурного подразделения Учреждения.

39. Ответ на обращение гражданина подписывает директор (заместитель директора) либо уполномоченное на то лицо в течение одного рабочего дня.

40. При направлении обращения на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, исполнитель готовит уведомление гражданину и представляет его на подпись руководителю или уполномоченному должностному лицу.

41. Материалы, использованные при подготовке ответа, формируются в отдельное дело в соответствии с правилами делопроизводства в учреждении.

42. Ответы на обращения граждан направляются в письменной форме почтовым отправлением, по адресу электронной почты, указанному гражданином. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

43. В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

44. Зарегистрированный ответ на обращение гражданина, поступившее по электронной почте, по электронному адресу официального сайта в случае отсутствия почтового адреса направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. На подлиннике ответа указываются дата и время отправления электронного образа ответа на обращение.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело, сформированное в соответствии с правилами делопроизводства.

### **3. Личный прием граждан**

45. Организацию личного приема граждан в Учреждении осуществляет ответственное лицо за работу с обращениями граждан, совместно со структурными подразделениями, в компетенцию которых входит решение поднимаемых гражданином вопросов.

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

Предварительная запись осуществляется уполномоченным сотрудником или ответственным за работу с обращениями граждан при личном обращении гражданина или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи уполномоченный сотрудник уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

46. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения, осуществляется директором (заместителем директора) или иными уполномоченными на то лицами.

47. Подготовка документов для приема граждан возлагается на уполномоченного сотрудника или ответственного за работу с обращениями граждан к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

48. Доведение информации о времени и месте приема до сведения граждан осуществляет уполномоченный сотрудник или ответственный за работу с обращениями граждан.

График приема граждан размещается на официальном сайте.

49. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приема (приложение к настоящей Инструкции).

50. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

51. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. Содержание ответа отражается в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

52. В случае необходимости при ведении приема уполномоченными должностными лицами Учреждения могут быть приглашены работники структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов.

53. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

54. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

55. В случае если в ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении его обращения по причине того, что ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в карточке личного приема делается соответствующая запись.

#### **4. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

56. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Учреждении осуществляются ответственным за работу с обращениями граждан.

57. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с настоящей Инструкцией.

58. Контроль за соблюдением и исполнением работниками Учреждения требований настоящей Инструкции и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений, осуществляют должностные лица Учреждения.

59. Контроль за соблюдением работниками Учреждения порядка рассмотрения обращений осуществляется должностным лицом ответственным за работу с обращениями граждан, и включает в себя:

    постановку поручений по исполнению обращений на контроль;  
    сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
    информирование структурных подразделений, определенных в качестве ответственных исполнителей, об истечении установленных сроков рассмотрения письменных обращений;

    снятие письменных обращений с контроля.

60. Периодичность осуществления контроля устанавливается директором Учреждения.

#### **5. Почтовый адрес, режим работы телефоны, адрес сайта в сети интернет, адрес электронной почты**

Почтовый адрес РГБУ «Центр гражданской защиты»:

369000, Карачаево-Черкесская Республика, г.Черкесск, ул. Первомайская 34а.

Режим работы: ежедневно, с 9:00 до 18:00. Перерыв на обед, с 13:00 до 14:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни.

Телефон для записи или консультации по приему граждан: 8 (878 2) 26-36-69.

Адрес сайта в сети Интернет: РГБУ «Центр гражданской защиты» [uczgz09@mail.ru](mailto:uczgz09@mail.ru)

Начальник ОК, ДО и СМИ



А.Х.Шаманова

Приложение № 1 к настоящей Инструкции  
Республиканского государственного  
бюджетного учреждения  
«Центр гражданской защиты»

**Карточка  
Личного приема гражданина**

№ \_\_\_\_\_ Дата приема: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_\_\_ час \_\_\_\_\_

Ведущий прием:

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы, наименование должности)

Ф.И.О. заявителя:

Адрес гражданина:

Согласен (на) на обработку моих персональных  
данных: \_\_\_\_\_

Социальное положение:

Повторность: да/нет      Количество обращений: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения:

Результаты приема:

Отметка о получении письменного обращения во время приема: да/нет

Даны поручения:

\_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения, фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения:

Поручение на контроле: да/нет Плановый срок исполнения " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение:

Подпись лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

Комментарий специалиста:

Отметка об ответе заявителю:

\_\_\_\_\_  
(регистрационный номер и дата ответа, наименование подразделения, исполнитель)

Отметка о снятии с контроля: Фактический срок исполнения " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись специалиста)

Начальник ОК, ДО и СМИ

А.Х.Шаманова

### График

#### приема граждан Республиканского государственного бюджетного учреждения «Центр гражданской защиты»

№ п/п	Ф.И.О. должность	Приемные дни время
1.	Директор	Еженедельно:  среда - с 15 до 17 часов
2.	Дополнительная информация Запись на прием:  Ежедневно: понедельник-четверг с 10 до 13 часов с 14 до 16 часов тел.: 8(8782) 26-36-69 отдел кадров	

Начальник ОК, ДО и СМИ



А.Х.Шаманова

Приложение № 2 к настоящей Инструкции  
Республиканского государственного  
бюджетного учреждения  
«Центр гражданской защиты»

Форма журнала  
регистрации личного приема граждан

№ п.п	Входящий № и дата обращения (заявления)	Ф.И.О. ведущего прием	Ф.И.О. заявителя, адрес	Краткое содержание вопроса	Кому направлена карточка (исполнитель)	Резолюция	Подпись исполнителя получив. карточку	Отметка об исполнении (исх. №)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Начальник ОК, ДО и СМИ



А.Х.Шаманова