

Государственное  
бюджетное учреждение  
Республики Саха (Якутия)  
«Республиканский комплексный  
центр социального обслуживания»



Саха Өрөспүүбүлүкэтин  
государственной бюджетной тэрилтэтэ  
“Өрөспүүбүлүкэтээби  
социальной хааччыйыы  
кэлим киинэ”

## ПРИКАЗ

« 26 » сентября 2024 г.

№ 684 -ОД

### Об утверждении Положения о работы с обращениями граждан и приема граждан в ГБУ РС(Я) «Республиканский комплексный центр социального обслуживания»

В целях повышения эффективности работы, на основании приказа ГБУ РС(Я) «РКЦСО» от 30.07.2024 года №565-ОД «Об устранении замечаний, выявленных в ходе проверки состояния работы с обращениями граждан и организаций, организации работы делопроизводства в ГБУ РС(Я) «РКЦСО»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о работы с обращениями граждан и приема граждан в ГБУ РС(Я) «Республиканский комплексный центр социального обслуживания» согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Отделу кадров (Корнилова Л.К.) ознакомить с настоящим приказом всех заведующих / начальников с настоящим положением.
3. Организационно – методическому отделению (Баишева П.П.) опубликовать положение на официальном сайте ГБУ РС(Я) «РКЦСО».
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Н.Н. Пахомова

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Порядке работы с обращениями граждан, приёма граждан в**  
**Государственном бюджетном учреждении Республики Саха (Якутия)**  
**«Республиканский комплексный центр**  
**социального обслуживания» (далее – Учреждение)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-З № 155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)», Уставом Учреждения и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений, поступающих в адрес Учреждения, контроля за их исполнением.

1.2. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Учреждении (далее - Положение) устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение), а также порядок личного приема граждан в Учреждении.

1.3. Настоящее Положение не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном конституционными законами и иными федеральными законами, включая Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.4. Ответственность за организацию рассмотрения обращений и соблюдению установленных сроков возлагается на ведущего документоведа.

1.5. Ответственность за объективное и всестороннее рассмотрение обращения возлагается на Директора (заместителя директора) или должностное лицо, которому было отписано обращение.

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

1.7. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся в Учреждении в течение 5 лет со дня направления ответа на обращение. Согласно номенклатуре Учреждения для отдельных категорий обращений может быть установлен другой срок хранения.

**2. Требование к письменному обращению**

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением для письменного обращения. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

### **3. Прием и регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Обращение (запрос) в Учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, посредством «прямых линий» и других форм устного общения с населением, в форме электронного документа, через сайт Учреждения <https://rkcsol4.ru/obrashhenie-v-elektronnoj-forme/>. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Центра: 677009 г. Якутск ул. Федора Попова 14/6, к.т. (4112) 424067. Адрес Центра для самостоятельной передачи письменных обращений: г. Якутск, ул. Федора Попова 14/6, каб. 407 (приемная).

3.2. Поступающие письменные обращения принимаются и регистрируются ведущим документоведом приёмной.

3.3. Срок регистрации письменных обращений в Учреждении не должен превышать трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.4. При регистрации коллективных обращений граждан заявителями указываются первые две три фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого предполагается направить ответ, при этом проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся граждан.

3.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются Директору (заместителю Директора) Учреждения для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

### **4. Рассмотрение обращений граждан**

4.1. Директор (заместитель Директора) Учреждения после рассмотрения обращения направляет его ведущему документоведу для исполнения резолюции.

4.2. Ведущий документовед, после получения обращения с резолюцией Директора (заместителя Директора) Учреждения направляет его в структурное подразделение Учреждения, ответственное за исполнение поручения, согласно резолюции.

4.3. В случае если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Учреждения, подлинник обращения направляется структурному подразделению - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю, как правило, в срок не более половины отведенного времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

4.4. В случае если структурное подразделение - ответственный исполнитель установило, что вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции другого структурного подразделения, обращение со служебной запиской о передаче его в другое структурное подразделение в день получения или на следующий рабочий день возвращается уполномоченному должностному лицу (автору резолюции) для принятия в однодневный срок решения о назначении ответственного исполнителя.

4.5. Начальник структурного подразделения, получивший обращение с резолюцией о рассмотрении, в день получения или на следующий рабочий день принимает решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и сроку подготовки проекта ответа гражданину.

4.6. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или другое юридическое лицо по принадлежности или подведомственности;
- о возвращении обращения заявителю в соответствии с настоящим Положением.

- 4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.
- 4.8. Если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 4.7. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.
- 4.9. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальный сайт Учреждения в сети Интернет, направляются в письменном виде почтовым отправлением или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
- 4.10. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес, с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов. В случае если просьба о направлении ответа выражена всеми либо несколькими гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.
- 4.11. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 4.12. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом. При необходимости данное обращение может быть направлено в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.
- 4.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению в организацию 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 адрес поддаются прочтению.
- 4.14. 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.
- 4.15. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.
- 4.16. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Учреждением в порядке, установленном настоящим Положением.

## **5. Сроки рассмотрения письменных обращений**

- 5.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения. Указанный срок исчисляется от даты регистрации

обращения до даты направления ответа заявителю. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В исключительных случаях, а также в случае направления Учреждением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, с уведомлением о продлении гражданина, направившего обращение.

5.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующую организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

5.3. 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.

5.4. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. В ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, готовится ответ, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

5.6. Оформленные надлежащим образом ответы на обращения направляются исполнителем ведущему документоведу для его направления адресату.

5.7. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение, и т.п. осуществляется ведущим документоведом.

## **6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется Директором, заместителем Директора в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом Учреждения.

6.2. Прием гражданина по поручению руководства Учреждения может быть проведен начальниками структурных подразделений или другими лицами Учреждения, в компетенцию которых входят поставленные вопросы.

6.3. Информация о порядке личного приема граждан размещается на официальном сайте и стенде Учреждения.

6.4. Прием граждан осуществляется по предварительной записи.

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

6.6. По итогам приема гражданина заполняется карточка личного приема гражданина (Приложение № 1 к настоящему Положению).

6.7. Во время личного приема гражданин может обратиться устно либо письменно по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по

восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6.8. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке, установленном настоящим Положением.

6.9. О корреспонденции, полученной от гражданина в ходе личного приема, делается запись в карточке личного приема. Указанная корреспонденция прикрепляется к карточке личного приема и подлежит рассмотрению в установленном порядке".

6.10. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.11. 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 делается соответствующая запись в карточке личного приема.

6.12. Ведение и регистрация карточек личного приема в Учреждении осуществляется ведущим документоведом.

## **7. Подготовка отчетности и осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан**

7.1. Работа с обращениями граждан в Учреждении основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе Учреждения, справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан размещается в местах, доступных для посетителей.

7.2. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, совершенствования работы Учреждения.

7.3. Ведущий документовед ежеквартально обеспечивает сбор, учет и анализ данных об обращениях граждан, рассмотренных Учреждением.

7.4. Обращения граждан, подлежащие разрешению, находятся на контроле. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом на основании наложенной им резолюции.

7.5. Для снятия с контроля обращения гражданина в Учреждении подлинник обращения (копия в случае направления обращения по компетенции в иные организации или должностному лицу), ответ на него и копии всех документов, связанных с его рассмотрением, в обязательном порядке представляются ведущему документоведу. Ведущий документовед осуществляет внутренний контроль работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Учреждения.

Карточка личного приема граждан

Дата и время записи на прием « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. в \_\_\_ час. \_\_\_ мин.  
К кому: \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Адрес, телефон:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Содержание обращения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Запись на приём осуществил:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Дата и время приёма « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г. в \_\_\_ час. \_\_\_ мин.

Результат рассмотрения обращения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Отметка о полученных документах во время приёма:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Примечание:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Приём осуществил: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_