



**Государственное казенное учреждение Республики Саха (Якутия)  
«Республиканское агентство имущества»**

Адрес: 677000, г. Якутск, ул. Аммосова, д. 8, тел: 8(4112) 42-44-01, e-mail: mizo@sakha.gov.ru

**ПРИКАЗ**

03.03.2021

№ 37

**Об утверждении Инструкции  
о порядке организации работы с обращениями граждан в  
Государственном казенном учреждении Республики Саха (Якутия)  
«Республиканское агентство имущества»**

В целях установления в Государственном казенном учреждении Республики Саха (Якутия) «Республиканское агентство имущества» (далее - Учреждение) единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрений обращений граждан Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Государственном казенном учреждении Республики Саха (Якутия) «Республиканское агентство имущества» (далее - Инструкция).

2. Сотрудникам Учреждения принять Инструкцию к руководству и обеспечить соблюдение предусмотренного Инструкцией порядка организации работы с обращениями граждан.

3. Ведущему специалисту по кадрам Учреждения - уполномоченному лицу за работу с обращениями граждан и организаций в Учреждении (Боршевская Я.И.) организовать работу с обращениями граждан в соответствии с приказом ГКУ РС (Я) «Республиканское агентство имущества» от 02.02.2021 г. № 14 и настоящей Инструкцией.

4. Отделу контроля и анализа ФХД (Семенова Н.С.) обеспечить опубликование настоящей Инструкции на официальном сайте Учреждения при его создании.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 2EF55990C88E0B855C24FDDBA4F0147C6DB549A22

Владелец **Бурнашев Николай Андреевич**

Действителен с 28.01.2021 по 28.04.2022

Н.А. Бурнашев

Исполнитель: Федорова Т.К.  
тел: 64678

Рассылка:  
Борщевская Я.И.  
Борисов В.А.  
Ксенофонтова И.Т.  
Куляндин В.А.  
Семенова Н.С.

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке организации работы с обращениями граждан**  
**в Государственном казенном учреждении Республики Саха (Якутия)**  
**«Республиканское агентство имущества»**

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан устанавливает требования к организации:

1) работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Государственное казенное учреждение Республики Саха (Якутия) «Республиканское агентство имущества» (далее – Учреждение) индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения);

2) личного приема граждан директором Учреждения и его заместителем.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Саха (Якутия), а также настоящей Инструкцией.

1.3. Граждане имеют право обращаться в Учреждение:

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах).

**II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: г. Якутск, ул. Аммосова, д. 8

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [gku.rai@mail.ru](mailto:gku.rai@mail.ru)

Телефон: 8 (4112) 34-03-28, 42-44-01

Официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: отсутствует

2.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью директора и его заместителя или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции.

Директор несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.3. Письменные обращения, поступившие в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок рассмотрения обращений продлевается одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

2.4. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в Учреждение, организует ведущий специалист по кадрам Учреждения - уполномоченное лицо за работу с обращениями граждан и организаций в Учреждении.

Прием, регистрацию и учет в Единой системе электронного документооборота (далее – ЕСЭД) поступивших в Учреждение обращений граждан осуществляет эксперт 1 категории Отдела контроля и анализа ФХД Учреждения.

Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий специалист по кадрам Учреждения - уполномоченное лицо за работу с обращениями граждан и организаций в Учреждении.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке:

1) указывает:

а) наименование Учреждения, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- в) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

2) 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.

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, работниками Учреждения с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, после чего оригиналы документов с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

2.7. В обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке:

1) указывает:

- а) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- б) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

2) излагает суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме

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

Ответ на обращение, уведомления гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адресов электронной почты Учреждения.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения распечатывается и подшивается к обращению, затем оно сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в ЕСЭД.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Учреждение или директору, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к директору с критикой деятельности данного Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению директора.

Рассмотрение жалоб с выездом на место оформляется приказом.

2.9. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в 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;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение 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;

3) 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) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.11. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и

сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом

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

2.13. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (более двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.13.1. В случае поступления в Учреждение или директору письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Министерства имущественных и земельных отношений Республики Саха (Якутия) ([www.mizo.sakha.gov.ru](http://www.mizo.sakha.gov.ru)), 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.

2.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение или соответствующему должностному лицу.

2.15. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов в сфере деятельности Учреждения, осуществляется соответствующим его структурным подразделением, разработавшим правовой акт.

### **III. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение. Регистрация производится в разделе «Обращения граждан» ЕСЭД.

3.2. Обращения проверяются на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

3.3. При регистрации в ЕСЭД заполняется регистрационная, в которую заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата регистрации обращения;
- 2) повторность (неоднократность) обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- 4) социальная и льготная категория;
- 5) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 6) тема обращения;
- 7) суть обращения;
- 8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

3.4. Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, регистрируется также как и письменное обращение. Тексты всех поступивших обращений сканируются и их электронные образцы прикрепляются к регистрационной карточке в ЕСЭД.

3.5. На первой странице обращения гражданина (письменного и электронного) в правом верхнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.6. Если письменное обращение гражданина поступило в адрес Учреждения из министерств и ведомств, Государственного собрания (Ил Тумэн) иных государственных органов, депутатов всех уровней в регистрационной карточке указывается соответствующий орган, либо депутат соответствующего уровня.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения



в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.8. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Республики Саха (Якутия), органы местного самоуправления Республики Саха (Якутия), организации Республики Саха (Якутия), автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

#### **IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением**

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Учреждение, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Директор либо должностное лицо, исполняющее его обязанности:

1) определяет должностных лиц - руководителей структурных подразделений Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящей Инструкции.

4.3. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в Учреждении, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

4.4.1. По направленному в установленном порядке в адрес Учреждения запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, директор или лицо, исполняющее его обязанности, в течение 15 дней со дня поступления запроса обеспечивает предоставление документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.4.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в Учреждение или директор либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

4.5. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает директор, или заместитель директора.

4.6. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют директор и заместитель директора. Они подписывают ответы на обращения граждан и принимают решения о снятии их с контроля.

4.7. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в ЕСЭД.

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

4.8. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Учреждение, осуществляет ведущий специалист по кадрам Учреждения или в его отсутствие эксперт 1 категории Отдела контроля и анализа ФХД Учреждения.

## **V. Формирование дел с обращениями граждан**

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля хранятся у ведущего специалиста по кадрам - уполномоченного лица за работу с обращениями граждан и организаций в Учреждении для формирования дел.

На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

- 1) регистрационный номер;
- 2) номер по классификатору;
- 3) фамилия и инициалы заявителя;
- 4) дата регистрации обращения.

5.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) оригинал письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

2) копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

3) копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

4) второй экземпляр письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

5) отчет об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в Учреждении в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

## **VI. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в Учреждении организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ и проводится в единый день личного приема по средам каждой недели с 15.00 до 17.00.

6.2. Личный прием граждан проводят директор, а также заместитель директора (далее - должностные лица Учреждения).

6.3. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в Учреждении осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

6.4. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

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

6.6. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой должностных лиц Учреждения работники Учреждения, ответственные за подготовку и проведение личного приема, информируют об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

6.7. Должностные лица Учреждения при необходимости проводят выездные приемы граждан в районах и городах республики, муниципальных образованиях, трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

6.8. В день проведения личного приема граждан работники Учреждения, ответственные за подготовку и проведение личного приема, заполняют и заносят регистрационные данные в ЕСЭД.

6.9. Предварительная запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется экспертом 1 категории Отдела контроля и анализа ФХД Учреждения, обеспечивающим организацию личного приема, на основании поступивших:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по телефону);

2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в ЕСЭД с заполнением карточки личного приема.

О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину сообщается экспертом 1 категории Отдела контроля и анализа ФХД Учреждения, обеспечивающим организацию личного приема, по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее, чем за пять дней до даты проведения личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке в ЕСЭД.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: «На

личный прием не явился», проставляется подпись эксперта 1 категории Отдела контроля и анализа ФХД Учреждения, обеспечивающего организацию личного приема, в регистрационной карточке в ЕСЭД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляется к регистрационной карточке в ЕСЭД.

6.10. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием;

- 3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Эксперт 1 категории Отдела контроля и анализа ФХД Учреждения, ответственный за подготовку и проведение личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц Учреждения в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, удаленность места проживания от города Якутска, дату и время обращения.

6.10.1. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема.

6.10.2. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:

- 1) представляется заявителю;
- 2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;
- 3) информирует заявителя о ведении аудиопотоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя личный прием проводится без аудиопотоколирования.

4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган (учреждение) для разрешения, поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

6.11. Содержание устного обращения заносится в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется, и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием». 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

6.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию Учреждения или должностных лиц Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.14. Должностные лица Учреждения, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

6.14.1. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в ЕСЭД.

6.14.2. В Учреждении ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых должностными лицами Учреждения:

1) архив оригиналов карточек личного приема.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения;

2) электронный архив в ЕСЭД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителем о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

## **VII. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер**

7.1. Ведущий специалист по кадрам Учреждения - уполномоченное лицо за работу с обращениями граждан и организаций в Учреждении анализирует содержание поступивших в Учреждение письменных и устных обращений граждан, результаты рассмотрения обращений и принятые по обращениям меры.

Информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежемесячно размещаются на официальном сайте Учреждения (при создании сайта).

**БЛОК-СХЕМА**  
**поступления и рассмотрения обращения гражданина в Учреждении**

