

## РЕГЛАМЕНТ

работы по рассмотрению обращений граждан  
в муниципальном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи  
семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы

### I. Общие положения

1.1 Настоящий Регламент устанавливает основные требования к организации работы с письменными и устными обращениями граждан, обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее обращения), поступающими в адрес муниципального бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в муниципальном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы (далее Учреждение).

1.2 Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за своевременным рассмотрением обращений, поступивших в адрес Учреждения, осуществляется ответственным работником.

1.3 Делопроизводство по работе с обращениями в Учреждении ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Ответственность по работе с обращениями и контроль за соблюдением требований настоящего Регламента в Учреждении возлагается на заведующего отделением срочной социальной помощи.

1.4 Работу с личными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в Учреждение, в том числе в форме электронного документа, организует директор Учреждения в соответствии с федеральным законодательством.

1.5 Учреждение организует прием и рассмотрение обращений в пределах своей компетенции.

Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан, возлагается на руководителей структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов.

1.6 Ответственность за состояние работы с обращениями несет директор Учреждения.

1.7 Ответственность за соблюдение установленного настоящим Регламентом порядка по рассмотрению обращений в структурных подразделениях и контроль за исполнением решений, принятых по результатам приема граждан, несут зав. отделениями Учреждения.

Работники Учреждения, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется директор Учреждения.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения зав. отделению. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения зав. отделению.

## II. Порядок приема и регистрации письменных обращений

2.1 Поступившие по почте в адрес директора Учреждения письменные обращения (в том числе факсимильные сообщения и телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются ответственным работником. При приеме и первичной обработке письменных обращений проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки.

2.2 При поступлении обращения ответственным работником:

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт;

- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются адресату.

Все поступившие конверты (бандероли) вскрываются. Конверты писем с обращениями подлежат хранению.

Поступившие копии документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются к обращению.

В случае отсутствия самого текста обращения ответственным работником составляется справка с текстом: «Обращение поступило в адрес Учреждения», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам (Форма №1).

На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами, в описях на ценные письма составляется акт (Формы № 2,3) в трех экземплярах, первый остается у ответственного работника, второй приобщается к поступившему обращению, а третий направляется отправителю обращения.

Поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

2.3 Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ответственным работником. В случае, если в письменном

обращении не указаны наименование Учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения, сути обращения, личной подписи и даты работник разъясняет заявителю (лицу, доставившему обращение) требования Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к оформлению письменного обращения (ст.7, п.1).

По просьбе обратившегося гражданина (лица, доставившего письменное обращение) на втором экземпляре обращения (копии) проставляется штамп, дата, фамилия и подпись ответственного работника или выдается расписка (Форма № 4).

2.4 Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, и при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправок (порошок и т.д.), ответственный работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом директору Учреждения.

2.5 Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя директора Учреждения, после регистрации передаются директору Учреждения.

2.6 На обращении, поступившем в Учреждение, в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «муниципального бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы. Номер. Дата». В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

2.7 Все обращения, поступившие в адрес директора Учреждения, а также обращения в форме электронного документа, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан (Форма № 5) в течение трех дней со дня поступления.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором Учреждения.

2.8 Для классификации и учета определены следующие виды обращений:

- личное - обращение, направленное непосредственно заявителем;
- индивидуальное - обращение, направленное уполномоченным представителем заявителя;
- коллективное - обращение, направленное от двух и более заявителей, объединенных общими интересами (общая работа, членство в одном из политических или общественных формирований, проживание в одном доме, микрорайоне и др.). Коллективными являются также обращения, поступившие от имени общественной организации, предприятия, учреждения (заведения), а также резолюции митингов, собраний.

Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируется первый или автор, в адрес которого просят направить ответ.

2.9 При поступлении в адрес директора Учреждения повторных обращений ответственным работником в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям по данному вопросу. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

2.10 При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения по журналу.

Нумерация обращений при регистрации ведется в пределах календарного года.

При регистрации коллективного обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Кол».

В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, при регистрации такого обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Ан».

2.11 В случае, если повторное обращение поступило от заявителя до истечения установленного законодательством срока рассмотрения, данному обращению присваивается номер первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При поступлении обращений одинакового содержания по одному и тому же вопросу, направленных заявителем одновременно в несколько органов государственной власти или местного самоуправления, данным обращениям присваивается номер обращения, поступившего первым, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При регистрации обращений граждан, поступивших на рассмотрение от главы города Пензы, Пензенской городской Думы, главы администрации города Пензы и др. указывается адресант, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.12 После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела».

2.13 Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

### III. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

3.1 Зарегистрированные в приемной Учреждения обращения граждан (подлинники), а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями (в случае, если повторные обращения – с перепиской по предыдущим обращениям) ответственным работником направляются директору Учреждения на рассмотрение.

3.2 Если в обращении гражданина (в том числе без фамилии, почтового адреса и подписи) содержатся сведения о подготавливаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (в день поступления) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3 Директор Учреждения не более трех рабочих дней рассматривает переданное ему обращение, определяет конкретных исполнителей.

Обращения рассматриваются структурными подразделениями (в том числе с выездом на место).

Поручение об исполнении обращения гражданина дается директором Учреждения в форме резолюции, которая заносится в журнал регистрации письменных обращений граждан.

Поручение должно содержать: наименование структурного подразделения, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись директора Учреждения с расшифровкой и датой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В случае если в резолюции директора Учреждения рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Ответственный работник не позднее чем в двухдневный срок направляет всем исполнителям копии обращения и приложенных к нему материалов. В течение 15 дней со дня поступления поручения соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для рассмотрения обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4 Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

3.5 В случае, если решение вопросов, поставленных в обращении, не относится к компетенции Учреждения, данное обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется согласно резолюции директора Учреждения по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения и списывается «в Дело».

3.6 Обращения, ошибочно адресованные в Учреждение, в течение двух дней возвращаются отправителю либо по согласованию с отправителем направляются по принадлежности.

3.7 Ответственный исполнитель при рассмотрении обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном

порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения, и объяснения у заявителя.

3.8 В случае необходимости ответственные исполнители рассматривают обращения с участием заявителя.

3.9 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, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.10 Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

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

3.13 В случае, если гражданин обратился с письменным заявлением (заявлением в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения его обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю.

Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается, о чём сообщается заявителю.

3.14 В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на данное обращение не дается, о чём ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.15 В случае, если в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение направлялось в Учреждение, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

В случае повторного поступления обращения, по которому директором Учреждения в соответствии с действующим законодательством и настоящим Регламентом уже принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу и заявителю направлено соответствующее уведомление, ответственным работником указанное обращение регистрируется и списывается «в Дело».

3.16 Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также

членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нём вопросов и заявителю, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

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

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление сроков рассмотрения обращения производится директором Учреждения на основании служебной записки ответственного исполнителя.

#### IV. Порядок организации личного приема граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан

4.1 Предварительная запись на прием и организация приема граждан директором Учреждения осуществляется ответственным работником.

4.2 При записи на прием к директору Учреждения заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес проживания, а также тему и причину обращения.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.3 Запись на прием проводится ежедневно с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

4.4 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (Форма № 6) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), адреса заявителя и даты приема.

4.5 В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя.

4.6 Прием граждан ведется в установленные дни недели по графику, утвержденному директором Учреждения.

График приема граждан размещается в фойе здания Учреждения и на официальном сайте [mucpsid@yandex.ru](mailto:mucpsid@yandex.ru).

Директор Учреждения вправе при возникновении необходимости установить дополнительный день (дни) и часы личного приема граждан вне графика приема.

4.7 Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;
- 2) инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп;

4) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

5) родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

6) бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

7) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

8) граждане, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России", "Почетный донор СССР";

9) лица, удостоенные звания "Почетный гражданин Пензенской области";

10) многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;

11) родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;

12) родители-воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;

13) беременные женщины;

14) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

15) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки.

4.8 При записи на личный приём гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.9 Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, на втором экземпляре обращения проставляется штамп, дата, фамилия и подпись работника. При отсутствии у заявителя второго экземпляра обращения по его просьбе ответственным работником ему выдается расписка (Форма № 7).

4.10 Директор Учреждения при рассмотрении обращений может приглашать на прием руководителей и работников структурных подразделений, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям, поручать рассмотрение обращения руководителей отделений кроме тех, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения.

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

4.12 По окончании приема директор Учреждения записывает поручение в карточку личного приема гражданина.

4.13 Регистрация устного обращения осуществляется в журнале регистрации устных обращений граждан (Форма № 8).

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором Учреждения.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв ЛП, из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера регистрации устного обращения по журналу. Нумерация обращений при регистрации ведется в пределах календарного года.

После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела».

На карточке личного приема гражданина повторного обращения в левом верхнем углу записывается «повторно».

4.14 Регистрация поступивших в адрес директора Учреждения устных обращений осуществляется ответственным работником.

4.15 Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

4.16 Зарегистрированные устные обращения в соответствии с резолюцией директора Учреждения, в течение трёх дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

4.17 Контроль и ответственность за исполнением резолюций, сроками рассмотрения устных обращений, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа.

4.18 Срок исполнения поручения по устному обращению не должен превышать 30 дней.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.19 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина.

В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.20 Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит рассмотрению в установленном настоящим Регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан.

## V. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан

5.1 Обращения граждан, поступившие директору Учреждения в прямом эфире на радио и телевидении, на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальном сайте Учреждения в форме электронного документа регистрируются в приемной Учреждения.

5.2 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.

Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

## VI. Требования к составлению ответов при рассмотрении обращений граждан

6.1 Ответы на письменные обращения граждан готовятся в письменном виде либо в форме электронного документа. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

6.2 При составлении ответа на обращения граждан необходимо соблюдать следующие требования:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;
- ответ следует строить отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина содержится несколько вопросов;
- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки вскрытых недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;
- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;
- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные и нормативные акты.

6.3 В ответах на обращения граждан не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

6.4 В ответах по коллективным обращениям указывается кому именно из авторов дан ответ.

6.5 Ответы на обращения подписывает директор Учреждения либо уполномоченное на то лицо.

6.6 На обращения граждан, поступившие в Учреждение в форме электронного документа, если в них указан электронный адрес, ответы также направляются в форме электронного документа (если заявителем не указан иной вариант). В случае, если не указан электронный адрес, то ответ размещается на официальном сайте Учреждения. При этом информация об отправке ответа заявителю заносится в журнал учета отправки обращений граждан по электронной почте (Форма № 9) или на ответе ставится отметка об отправке. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором Учреждения. Если в резолюции директора Учреждения поручение дано нескольким исполнителям и указано подготовить проект ответа заявителю, то проект готовит исполнитель, который указан первым.

6.7 В случае если письменный ответ на устное обращение заявителю не требуется, заявитель в обоснование того, что «письменный ответ не требуется» ставит подпись и дату. Ведущий прием делает отметку (разъяснено устно), «в Дело» в карточке личного приема гражданина.

6.8 Проекты ответов за подписью директора Учреждения готовятся на бланках Учреждения, визируются исполнителем, и представляются на подпись директору Учреждения.

6.9 Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления, дату поступления в Учреждение, исходящий номер ответа состоит из регистрационного номера обращения.

В левом нижнем углу ответа указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

6.10 Рассмотрение письменных и устных обращений не может считаться законченным на основании справки или ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов или содержатся заверения и обещания. Работа с обращением прекращается, если приняты необходимые меры и дан письменный либо устный ответ.

6.11 Письменные и устные обращения после окончательного решения всех поставленных вопросов снимаются с контроля директором Учреждения.

6.12 Обращения, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы заявителю, до окончательного решения всех поставленных вопросов с контроля не снимаются.

6.13 Завершение работы с обращением оформляется путем списания обращения «в Дело». При списании обращения «в Дело» директор Учреждения, накладывает резолюцию, в правом верхнем углу на копии ответа заявителю делает надпись «в Дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет личной подписью.

6.14 Обращения, ответы на них и документы, связанные с их решением, ответственным работником формируются в отдельные дела установленной формы по мере их поступления. Документы в них располагаются в хронологическом порядке.

6.15 Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

## VII. Организация контроля за рассмотрением обращений граждан

7.1 Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на исполнителя. Ответственным работником делается отметка о снятии обращений с контроля с указанием результатов рассмотрения.

7.2 Контроль за сроками исполнения обращений ведется по регистрационно - контрольной форме (журнал).

Продление срока исполнения обращения, а также все движение контролируемого обращения (передача его от исполнителя к исполнителю) отмечается в регистрационно - контрольной форме (журнал) с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

7.3 В случае, если установленный срок ответа истек, ответственный работник докладывает директору Учреждения о нарушении сроков исполнителем.

7.5 Обращения, которые требуют дополнительного рассмотрения, в соответствии с решением директора Учреждения, ставятся на дополнительный контроль.

При этом исполнитель указывает причины продления сроков контроля и направляет уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

Ответственный работник делает отметку о дополнительном контроле в регистрационно - контрольной форме (журнал).

## VIII. Анализ работы с обращениями граждан

8.1 Ответственный работник не реже одного раза в квартал проводит анализ поступивших устных и письменных обращений граждан по характеру, содержанию обращений, и по результатам анализа выявляет проблемы, волнующие население в данный период времени.

## IX. Формирование дел. Хранение документов

9.1 Оформление дел для архивного хранения осуществляется ответственным работником. Хранение сформированных дел у исполнителей запрещается.

9.2 Материалы обращений граждан хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Дела по обращениям граждан, журналы регистрации письменных и устных обращений граждан хранятся в соответствии с номенклатурой дел, а затем уничтожаются в установленном порядке.

## СПРАВКА

Обращение поступило в адрес муниципального бюджетного учреждения  
«Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г.  
Пензы

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года на \_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_ фото.

Работник муниципального бюджетного учреждения «Центр социальной  
помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы

---

(Ф.И.О. работника, подпись)

## АКТ

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Настоящий акт составлен ответственным работником

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. и должность)  
в том, что «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. получено письмо

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя и адрес)  
с приложением \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_ Ф.И.О. должность  
(подпись)  
\_\_\_\_\_ Ф.И.О. должность  
(подпись)  
\_\_\_\_\_ Ф.И.О. должность  
(подпись)

Настоящий акт составлен на основании п.п. 2.2 Регламента  
муниципального бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и  
детям» Железнодорожного района г. Пензы по обращениям граждан

Директор муниципального бюджетного учреждения «Центр социальной  
помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.                      подпись)

## АКТ

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Я, нижеподписавшийся ответственный работник

---

---

---

составил акт о том, что « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(дата)

при вскрытии пакета \_\_\_\_\_

в нем не оказалось

---

---

---

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подпись:

Настоящий акт составлен на основании п.п.2.2 Регламента муниципального бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы по рассмотрению обращений граждан

Директор муниципального бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы

---

Ф.И.О.

подпись

## РАСПИСКА

Дана \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

в том, что « \_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ года его (ее) письменное обращение  
поступило в приемную муниципального бюджетного учреждения «Центр  
социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы  
на \_\_\_ листах, \_\_\_\_\_ фото.

Телефон для справок: 58-17-24

Ответственный работник

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. работник, подпись)

**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

№ п/п	Дата регистрации обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес проживания	Откуда поступило обращение, его регистрационный номер и дата	Вид обращения (предложение, заявление, жалоба)	Количество листов/ приложений	Краткое содержание обращения
1	2	3	4	5	6	7	8

Ответственный исполнитель	Содержание резолюции	Срок исполнения	Подпись в получении обращения на исполнение	Отметка об исполнении
9	10	11	12	13

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социальной помощи семье и детям»  
Железнодорожного района г. ПензыКАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНААвтор \_\_\_\_\_  
(ф.и.о., место жительства и работы, инвалид, участник ВОВ и т.д.) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_Предыдущее обращение от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Вид документа \_\_\_\_\_  
(предложение, заявление, жалоба, форма обращения)Дата и индекс регистрации поступления « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г., № ЛП \_\_\_\_\_  
Краткое содержание (с учетом характера вопросов):\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_  
Резолюция или результаты рассмотрения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Срок исполнения \_\_\_\_\_  
Роспись и дата получения документа на исполнение \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Я \_\_\_\_\_  
(ф.и.о. заявителя)

с разъяснениями по моему устному обращению, полученными в ходе личного приема граждан, состоявшегося « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года, согласен (на).

По указанным в карточке личного приема гражданина вопросам письменного ответа не требую \_\_\_\_\_  
(подпись)С карточкой личного приема ознакомлен (на) \_\_\_\_\_  
(дата, подпись)

## РАСПИСКА

Дана \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

в том, что «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года его (ее) письменное обращение  
поступило в приемную муниципального бюджетного учреждения  
«Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного  
района г. Пензы на листах, фото для рассмотрения на личном приеме  
у \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. и должность)

который состоялся «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.  
(дата проведения приёма)

В кабинете № \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_

(время проведения приема)

Телефон для справок: 58-17-24

Ответственный работник

---

(Ф.И.О. работника, подпись)



**Журнал учета отправки обращений граждан по электронной почте**

№ п/п	Номер обращения, дата	Дата отправки	Ф.И.О. отправившего обращение	Подпись	Примечание