



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ВЕЛОДАН ДА НАУКА МИНИСТЕРСТВО

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ»
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА КАНАЛАН АСПӨРЛУНА СОДТӨД КУЖӨМЛУНО ВЕЛОДАНІН
«РЕСПУБЛИКАСА ЧЕЛЯДЬЛЫ ДА ТОМ ВОЙТЫРЛЫ ШӨРИН»

П Р И К А З

9 марта 2023 г.

№ 01-02/191

г. Сыктывкар

Об утверждении
Регламента рассмотрения обращений граждан
в ГАУ ДО РК «РЦДиМ»

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № ФЗ–59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Регламент рассмотрения обращений граждан (далее – Регламент) (Приложение).
2. Начальнику организационно-информационного центра Соловьеву С.А. разместить информацию о Регламенте на интернет - ресурсах ГАУ ДО РК «РЦДиМ».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

А.В. Просужих

Приложение

к приказу ГАУ ДО РК «РЦДиМ»

от 09.09.2023 № 01-02/131



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ВЕЛӖДАН ДА НАУКА МИНИСТЕРСТВО**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ»
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА КАНАЛАН АСШӖРЛУНА СОДТӖД КУЖӖМЛУНӖ
ВЕЛӖДАНӖН «РЕСПУБЛИКАСА ЧЕЛЯДЬЛЫ ДА ТОМ ВОЙТЫРЛЫ ШӖРИН»**

**РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.	3
2. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан.	5
3. Регистрация обращений граждан.	8
4. Рассмотрение обращений граждан.	9
5. Подготовка ответа на обращение гражданина. Регистрация ответа на обращение гражданина.	12
6. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.	14
7. Личный приём граждан.	15
8. Информационно-справочная и аналитическая работа с обращениями граждан.	16
9. Подготовка и передача обращений граждан на архивное хранение.	17
10. Заключительные положения.	18

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан (далее — Регламент) определяет порядок работы с обращениями граждан, в том числе коллективные обращения граждан, поступившие в Государственное автономное учреждение дополнительного образования Республики Коми «Республиканский центр детей и молодежи» (далее — Учреждение) и проведение личного приема директором Учреждения или заместителями директора.

1.2. Регламент разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. В настоящем Регламенте применяются следующие понятия:

— **обращение гражданина** — направленное в Учреждение в письменной форме или направленное посредством электронной почты предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

— **предложение** — обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности Учреждения;

— **заявление** — просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения, либо критика деятельности Учреждения, его структурных подразделений и должностных лиц;

— **жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод либо законных интересов, прав и свобод других лиц, нарушенных действиями / бездействиями либо решениями органов управления или должностных лиц Учреждения;

— **должностное лицо** — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

— **коллективное обращение** - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании или другом массовом мероприятии и подписанное организаторами или участниками этого мероприятия;

— **первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в Учреждении, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Учреждение по уже рассматриваемому вопросу;

— **дубликат обращения** - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

— **повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором либо обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению этого лица в Учреждении, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

— **электронный документ** – документ, созданный в электронной форме без предварительного документирования на бумажном носителе, подписанный электронной цифровой подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

— **электронная цифровая подпись** - это реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа подписи и позволяющий проверить отсутствие искажения информации в электронном документе с момента формирования подписи (целостность), принадлежность подписи владельцу сертификата ключа подписи.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

1.4. Координацию работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Учреждение, осуществляет начальник отдела документационного обеспечения.

2. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан

2.1. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан, поступивших в Учреждение, осуществляет структурное подразделение Учреждения, которому определена данная задача (далее — отдел документационного обеспечения).

2.2. Документационное обеспечение работы с обращениями граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку обращений, в том числе поступивших в форме электронного документа;
- регистрацию обращений;
- уведомление гражданина о переадресации обращения в другую организацию/учреждение;
- уведомление гражданина о продлении сроков рассмотрения обращений;
- контроль за сроками ответа на обращения;
- подготовку и передачу обращений на архивное хранение;
- обеспечение личного приема граждан.

2.3. Прием обращений граждан осуществляется:

- по почтовому адресу: Орджоникидзе ул., д. 14, г. Сыктывкар, 167000;
- лично в отделе документационного обеспечения по адресу: Орджоникидзе д. 14, г. Сыктывкар, 167000, в соответствии с графиком работы: понедельник - четверг с 8:45 до 17:15, пятница с 8:45 до 15:45 перерыв на обед с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье — выходные дни;
- по адресу электронной почты — rcdim@minobr.rkomi.ru

2.4. Контактная информация (адрес, номер кабинета, номер телефона и др.) для предварительной записи на личный прием к директору Учреждения размещена на официальном сайте Учреждения.

2.5. Прием и первичная обработка обращений граждан.

2.5.1. Письменные обращения, поступившие в Учреждение, передаются в отдел документационного обеспечения для организации работы.

2.5.2. Письменные обращения, поступившие в форме почтового отправления, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;
- проверку наличия во вскрытом конверте документов; при этом конверты с пометкой «лично» не вскрываются;
- приобщение к обращению вместе с конвертом поступивших с обращением подлинников документов (фотографии, военный билет, документы об образовании и др.) и другие приложения.

Работники отдела документационного обеспечения составляют акт в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, указанных в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается тремя работниками отдела документационного обеспечения. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения в течение трех рабочих дней, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

В случае отсутствия в конверте письменных вложений второй экземпляр акта подшивается в номенклатурное дело.

2.5.3. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат первичной обработке, включающей в себя:

- проверку правильности доставки обращения;

– проверку наличия документов, указанных в обращении или в описи документов во вложении к обращению.

В случае отсутствия документов, указанных в обращении или в описи документов, приложенных к обращению, работниками отдела документационного обеспечения составляется акт.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается тремя работниками отдела документационного обеспечения. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

2.5.4. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

– наименование Учреждения и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Учреждения, которому это обращение адресовано;

– фамилию, имя, отчество гражданина (отчество указывается при его наличии);

– почтовый адрес гражданина и/или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

– изложение сути обращения;

– дату и личную подпись гражданина.

2.5.5. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать:

– наименование Учреждения и/или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Учреждения, которому это обращение адресовано;

– фамилию, имя, отчество гражданина (отчество указывается при его наличии);

– адрес электронной почты гражданина, если ответ должен быть направлен ему в электронной форме, либо почтовый адрес гражданина, если ответ должен быть направлен ему в письменной форме;

– изложение сути обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5.6. Обращение гражданина, представляющее собой жалобу на действия/бездействия должностных лиц Учреждения, не может быть направлено для разрешения указанным в обращении должностным лицам.

2.5.7. Письменные обращения граждан, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями настоящего Регламента, передаются в отдел документационного обеспечения для их регистрации.

3. Регистрация обращений граждан.

3.1. Все обращения граждан, соответствующие требованиям настоящему Регламенту, подлежат регистрации согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течении трех дней со дня поступления в Учреждение в межведомственной системе электронного документооборота «ТЕЗИС» (далее – МСЭД «ТЕЗИС»). Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения. Регистрационный номер обращения состоит из индекса дела, порядкового номера.

Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

3.2. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В МСЭД «ТЕЗИС» в регистрационной карточке и на штампе делается отметка «повтор обращения».

При регистрации повторного обращения в МСЭД «ТЕЗИС» в регистрационной карточке входящего документа в закладке «связи»

привязывается предыдущее обращение данного гражданина. Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

3.3. Прием письменного обращения может производиться непосредственно от гражданина — автора обращения, курьера, работника социальной службы и др. В этом случае по просьбе на втором экземпляре обращения, который остается у него, работники отдела документационного обеспечения делают отметку, включающую в себя: регистрационный номер, дату.

3.4. Порядок работы с анонимными обращениями и обращениями, оформленными с нарушением установленных требований, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Не подлежат регистрации копии обращений (заявлений) на возврат денежных средств. Согласно положениям части 7 пункта 2 статьи 9 Федерального закона от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете», обязательным реквизитом первичного учетного документа, каковым является заявление на возврат денежных средств, считается подпись лица, с указанием его фамилии и инициалов либо иных реквизитов, необходимых для идентификации этих лиц. Вместе с тем согласно пункту 5 вышеуказанной статьи первичный учетный документ составляется на бумажном носителе и (или) в виде электронного документа, подписанного электронной подписью.

4. Рассмотрение обращений граждан.

4.1. Зарегистрированные обращения граждан в день их регистрации передаются работниками отдела документационного обеспечения Учреждения на рассмотрение директору Учреждения либо должностному лицу, которому предоставлено право подписи ответов на обращения

граждан (далее – Координатор).

Директор, либо Координатор в течение двух рабочих дней с даты получения обращения гражданина принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), назначает ответственного исполнителя, при необходимости — соисполнителя / соисполнителей, определяет срок рассмотрения обращения и осуществляет контроль исполнения обращения.

4.2. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение, и координирует работу соисполнителей.

4.3. Ответственный исполнитель и соисполнитель / соисполнители вправе давать поручения по обращению гражданина работникам, непосредственно им подчиненным.

4.4. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей представляется директору, либо Координатору, направившему обращение на рассмотрение, в течение трех рабочих дней с даты направления обращения на рассмотрение.

4.5. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращения гражданина обязаны:

– внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

– принимать обоснованные решения, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

– готовить ответ гражданину в письменной форме с необходимым обоснованием.

4.6. При поступлении на официальную электронную почту Учреждения обращений от граждан, оформленных с нарушением требований настоящего Регламента, работник отдела документационного обеспечения в течение трех рабочих дней направляют гражданину на адрес электронной почты ответ о необходимости обращения в Учреждение в установленном порядке.

4.7. Учреждение вправе оставить обращение гражданина без рассмотрения, если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, членов их семей, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Директор Учреждения вправе принять решение о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

4.8. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину в течение трех рабочих дней, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем гражданин уведомляется ответственным исполнителем в установленном порядке.

4.10. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день направления письменного ответа.

В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены директором Учреждения, но не более чем на 30 дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в установленном порядке с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

4.11. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при

увольнении ответственный исполнитель и соисполнители обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения граждан работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо Координатору для осуществления ими своевременного исполнения рассмотрения обращений.

4.12. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на исполнителей и соисполнителей.

5. Подготовка ответа на обращение гражданина. Регистрация ответа на обращение гражданина

5.1. Обращение гражданина считается разрешенными (исполненным) только в том случае, если рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, в соответствии с действующим законодательством приняты необходимые меры и гражданину даны исчерпывающие ответы.

5.2. Проект ответа на обращение гражданина готовит назначенный ответственный исполнитель.

Соисполнители, назначенные для рассмотрения обращения гражданина, направляют информацию о результатах рассмотрения обращения гражданина в части возложенных на них функций ответственному исполнителю. Срок представления соисполнителями данной информации устанавливается ответственным исполнителем, но не позднее семи дней до окончания срока рассмотрения обращения гражданина.

5.3. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения гражданина ответственный исполнитель не позднее, чем за семь дней до истечения срока рассмотрения обращения гражданина представляет Координатору служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения гражданина. В случае принятия координирующим руководителем решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданина ответственный исполнитель незамедлительно готовит уведомление о продлении срока рассмотрения.

Работники отдела документационного обеспечения делают необходимую отметку в МСЭД «ТЕЗИС» о продлении срока рассмотрения обращения гражданина в течение одного рабочего дня с даты получения уведомления от ответственного исполнителя. Уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения готовит в установленном порядке ответственный исполнитель.

5.4. Решение о направлении гражданину ответа на его обращение в соответствии с представленным проектом ответа либо о направлении проекта ответа на доработку принимает Координатор.

Доработка проекта ответа осуществляется без продления срока рассмотрения обращения.

5.5. Ответ гражданину на обращение подписывает директор либо должностное лицо, имеющее право подписи.

Ответ гражданину на обращение направляется не позднее 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

При создании ответа на обращение гражданина (исходящего документа) в МСЭД «ТЕЗИС» в регистрационной карточке в закладке «связи» необходимо прикреплять ссылку на регистрационную карточку обращения (входящего документа), на который подготовлен ответ.

5.6. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

5.7. Письмо-ответ гражданину регистрируют работники отдела документационного обеспечения. Регистрационный индекс письма-ответа на обращение гражданина включает в себя: дату, порядковый номер исходящего письма-ответа и индекс дела по номенклатуре дел Учреждения.

6. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

6.1. Порядок осуществления контроля определяется настоящим Регламентом. Исполнение обращений граждан контролируется с целью:

- обеспечить рассмотрение обращений граждан в установленные сроки и в полном объеме;

- определить содержание принимавшихся ранее мер по обращениям граждан и выявить причины, по которым граждане обратились повторно.

6.2. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, исполнение решений, принятых по обращениям граждан, возлагается на работников отдела документационного обеспечения Учреждения.

6.3. Контроль осуществляется в МСЭД «ТЕЗИС», а также путем запроса у ответственных исполнителей и / или соисполнителей устной либо письменной информации о ходе рассмотрения обращения гражданина.

6.4. Периодичность проверки хода исполнения обращения гражданина определяется работниками отдела документационного обеспечения в зависимости от установленного срока рассмотрения.

6.5. Работники отдела документационного обеспечения, осуществляющие контроль, обязаны:

- контролировать ход рассмотрения обращений;

- информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения;

- содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;

- своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

6.6. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

6.7. Обращения граждан считаются рассмотренными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты

необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

После снятия обращения с контроля в МСЭД «ТЕЗИС», в регистрационной карточке обращения проставляется отметка исполнения, и обращение помещается в номенклатурное дело.

7. Личный приём граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляет директор Учреждения, а также заместители директора по вопросам, отнесенным к их компетенции.

7.2. Директор Учреждения проводит личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема в порядке очередности. Организация личного приема и оформление карточки личного приема возложены на секретаря руководителя (Приложение).

7.3. Секретарь руководителя ведет журнал предварительной записи на личный прием. Предварительная запись на личный прием по вопросам, отнесенным к компетенции директора, производится в течение рабочего дня. При записи на личный прием секретарь руководителя выясняет, поступали ли ранее обращения по вопросам, указанным заявителем, и какие по ним принимались решения.

7.4. В ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает суть обращения. Секретарь руководителя заносит в карточку личного приема сведения о гражданине и результаты личного приема.

Директор с согласия гражданина дает ему устный ответ в случае, если в изложенном устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то секретарь руководителя делает соответствующую запись в карточке личного приема.

В случае если гражданин приносит на личный прием письменное обращение, оно регистрируется в том же порядке.

7.5. Карточки по окончании личного приема передаются секретарем руководителя в этот же день в отдел документационного обеспечения.

Работники отдела документационного обеспечения переносят сведения о личном приеме в журнал регистрации обращений граждан и в МСЭД «ТЕЗИС».

7.6. Устным и письменным обращениям граждан, принятым в ходе личного приема, в журнале регистрации обращений граждан присваиваются регистрационные номера, соответствующие порядковым номерам, следующим за зарегистрированными в данный день входящими письменными обращениями. В графе «Примечание» ставится отметка «Принято в ходе личного приема».

7.7. Заместители директора проводят личный прием граждан в часы, предусмотренные их рабочим графиком в порядке очередности. Порядок организации личного приема и оформления карточки личного приема определяется должностным лицом, ведущим личный прием.

7.8. Заместители директора могут во время личного приема разъяснить о том, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину для рассмотрения его обращения, если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в их компетенцию.

Заместители директора могут во время личного приема отказать гражданину в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Информационно-справочная и аналитическая работа с обращениями граждан

8.1. Гражданин вправе получить информацию, в том числе по телефону, о регистрации его обращения.

В случае если гражданин направил письменное обращение с просьбой сообщить дату и регистрационный номер ранее направленного обращения, работники отдела документационного обеспечения готовят письмо-ответ на бланке письма Учреждения за подписью директора.

В случае если в телефонном звонке гражданин просит сообщить дату и

регистрационный номер его обращения, работники отдела документационного обеспечения уточняют фамилию, имя, отчество обратившегося и вопрос, поставленный в тексте письменного обращения, сверяют полученные сведения со сведениями, размещенными в МСЭД «ТЕЗИС», и сообщают гражданину информацию. Если сведения не подтверждаются или гражданин отказывается назвать свои фамилию, имя, отчество, то работники отдела документационного обеспечения вправе не сообщать информацию о дате и номере регистрации обращения.

8.2. Аналитический отчет о работе с обращениями граждан за календарный год формирует начальник отдела документационного обеспечения к 15 января года, следующего за отчетным.

В аналитическом отчете о работе с обращениями граждан отражаются сведения об общем количестве принятых обращений граждан, их содержании, результатах рассмотрения.

9. Подготовка и передача обращений граждан на архивное хранение

9.1. Обращения граждан и все документы, связанные с их рассмотрением и принятием по ним решениям, формируются в дела работниками отдела документационного обеспечения.

9.2. Обращения граждан, копии ответов и документы, связанные с его рассмотрением, в том числе документы по личному приему формируются в дела в соответствии с Номенклатурой дел Учреждения.

Сроки хранения обращений, а также аналитических отчетов и служебных записок о работе с обращениями граждан установлены Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным приказом Росархива от 20.12.2019 № 236.

9.3. Обложка дела оформляется в соответствии с ГОСТ 17914-72 «Обложка дел длительных сроков хранения. Типы, размеры, технические условия».

10. Заключительные положения

Настоящий Регламент вступает в силу с момента подписания приказа директором Учреждения

Приложение
к Регламенту

Карточка личного приёма № _

Дата приёма: _____ 202_

Заявитель, пришедший на личный

приём:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Наименование объединений граждан: _____

наименование представителя юридического лица: _____

Почтовый адрес для ответа: _____

Повторность обращения: да/нет

Краткое содержание устного обращения: _____

Решение, принятое по устному обращению:

Даны устные разъяснения _____

подпись

расшифровка подписи

Отметка о получении письменного обращения во время приёма: _____

Исполнитель: _____

Срок исполнения: _____

Дата регистрации: _____ Регистрационный номер: _____

Подпись лица, осуществившего приём: _____

подпись

расшифровка подписи