

**Федеральное бюджетное учреждение  
«Государственный региональный центр стандартизации,  
метрологии и испытаний в Чувашской Республике»  
(ФБУ «Чувашский ЦСМ»)**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ФБУ «Чувашский ЦСМ»**

**С.П. Абрамов**

**2018 г.**



**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**Инструкция**

**Порядок рассмотрения обращений**

**и приема граждан**

**СМК 03-02-2018**

**Экз. №**

**Чебоксары  
2018**

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Введен в действие: Версия 2. Взамен СМК 03-02-2016.

Дата введения в действие: Приказ № 122 от « 10 » сент. 20 18 г.

Разработчик: Старший инспектор по контролю за исполнением поручений Е.В. Соколова.

Периодическая проверка: Проводится Старшим инспектором по контролю за исполнением поручений с интервалом – 1 раз в 12 месяцев.

Конфиденциальность: Настоящая процедура является интеллектуальной собственностью ФБУ «Чувашский ЦСМ» и не подлежит представлению другим сторонам без разрешения директора, кроме внешних аудиторов при проведении сертификационных и инспекционных аудитов.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1 Область применения .....	4
2 Термины и определения .....	4
3 Требование к письменному обращению .....	4
4 Направление и регистрация письменного обращения .....	5
5 Рассмотрение обращения .....	6
6 Порядок рассмотрения отдельных обращений .....	6
7 Сроки рассмотрения письменного обращения .....	7
8 Личный прием граждан .....	7
9 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений .....	8
Приложение А Форма Журнала регистрации обращений граждан (предложение, заявлений, жалоб).....	9
Приложение Б Форма Карточки личного приема граждан.....	10
Приложение В Форма Журнала регистрации личного приема граждан.....	11

## 1 Область применения

Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения обращений, а также порядок приема граждан в Федеральном бюджетном учреждении «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Чувашской Республике» (далее - ФБУ «Чувашский ЦСМ»).

## 2 Термины и определения

**обращение** - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

**предложение** - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

**заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

**жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя организации в ФБУ «Чувашский ЦСМ».

## 3 Требование к письменному обращению

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

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

3.3 Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

#### **4 Направление и регистрация письменного обращения**

4.1 Письменное обращение, поступившее в ФБУ «Чувашский ЦСМ», в течение **трех дней** с момента поступления, регистрируется старшим инспектором по контролю за исполнением поручений в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение А).

В нижнем правом углу лицевой стороны первого листа предложения, заявления или жалобы проставляется штамп установленного образца с указанием даты поступления обращения и регистрационного номера.

4.2 Поступившее обращение передается на рассмотрение директору, который определяет исполнителей и с резолюцией об исполнителе и сроке исполнения возвращает старшему инспектору по контролю за исполнением поручений.

4.3 Старший инспектор по контролю за исполнение поручений заносит резолюцию директора в регистрационно-контрольную карточку и ставит на контроль. После чего предложение, заявление или жалоба передается исполнителю под роспись.

4.4 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФБУ «Чувашский ЦСМ», направляется в течение **семи дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5 В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение **семи дней** со дня регистрации направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

4.6 ФБУ «Чувашский ЦСМ» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.



4.7 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.8 В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.7 части 4 невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение в установленном порядке в суд.

## **5 Рассмотрение обращения**

5.1 Обращение, поступившее в ФБУ «Чувашский ЦСМ», подлежит обязательному рассмотрению.

5.2 Должностное лицо - ответственный исполнитель:

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

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

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3 Ответ на обращение подписывается директором ФБУ «Чувашский ЦСМ».

## **6 Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом регистрации подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые не соответствуют требованиям, установленным законодательством РФ для письменных обращений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение

подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2 Директор ФБУ «Чувашский ЦСМ» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью, вправе оставить обращение без ответа и сообщить гражданину, направившему обращение, о не допустимости злоупотреблении правом.

6.3 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы, то директор ФБУ «Чувашский ЦСМ» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5 В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **7 Сроки рассмотрения письменного обращения**

7.1 Письменное обращение, поступившее в ФБУ «Чувашский ЦСМ», рассматривается в течение **30 дней** со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом 4.2. части 4, сроки исполнения могут быть продлены директором ФБУ «Чувашский ЦСМ», но не более чем **на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **8 Личный прием граждан**

8.1 Личный прием граждан директором ФБУ «Чувашский ЦСМ» проводится в установленные и доведенные до граждан дни и часы.

Запись на прием к директору производится у старшего инспектора по кадрам в рабочем порядке по мере необходимости. В отдельных случаях прием назначается на удобное время, с учетом рабочего плана директора.

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

8.3 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение Б). 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 соответствующем журнале.

Журнал регистрации личного приема граждан директором ФБУ «Чувашский ЦСМ» хранится у старшего инспектора по кадрам ФБУ «Чувашский ЦСМ» (Приложение В).

8.4 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФБУ «Чувашский ЦСМ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.6 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

## 9 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1 Старший инспектор по контролю за исполнением поручений систематически проверяет состояние дел по рассмотрению обращений граждан и об исполнении докладывает директору ФБУ «Чувашский ЦСМ».

9.2 Об исполнении документа делается запись в Журнале регистрации обращений граждан и регистрационно-контрольной карточке, а исполненное обращение вместе со вторым экземпляром ответа подшивается в соответствующее дело согласно номенклатуре дел.

Старший инспектор по контролю  
за исполнением поручений

 Е.В. Соколова

« 10 » Сентябрь 20 18 г.



**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

(обязательное)

**Форма Журнала регистрации обращений граждан  
(предложений, заявлений, жалоб)****Журнал  
регистрации обращений граждан  
(предложений, заявлений, жалоб)**

Номер п/п	Корреспондент, дата и индекс документа	Краткое содержание документа	Кому и когда направлен документ для исполнения, срок исполнения	Дата и подпись в получении	Кем рассмотрено, дата возврата	Краткое содержание ответа	Дата отправки ответа и № дела, где находится документ
1	2	3	4	5	6	7	8

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

(обязательное)

**Форма Карточки личного приема граждан****Карточка личного приема гражданина  
в ФБУ «Чувашский ЦСМ»**

Ф.И.О. посетителя	Дата приема
Адрес по прописке	
Адрес временного проживания	
Серия и номер паспорта	
Краткое содержание вопроса	
Ф.И.О. должностного лица, принявшего посетителя	
Резолюция принявшего посетителя	
Отметка о результате	

**Приложение В**  
(обязательное)**Форма Журнала регистрации личного приема граждан****ЖУРНАЛ**  
регистрации личного приема граждан директором  
ФБУ «Чувашский ЦСМ»

Номер п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес, контактный телефон	Вид обращения (нарушение законодательства РФ)	Краткое содержание обращения	Результаты приема (дано разъяснение, дано устное поручение о приеме в структурном подразделении, принято письменное заявление, приняты иные решения)	Подпись гражданина
1	2	3	4	5	6	7	8