



ГОВБУ «Мурманская облветлаборатория»  
Инструкция  
Порядок оперативного реагирования на обращения граждан

Обозначение:  
СМК IV/И-26-002  
Издание: 3  
стр. 1 из 18

Утверждаю  
Директор ГОВБУ  
«Мурманская облветлаборатория»




*[Signature]* О.А. Белак

» *[Signature]* 2019 г.

ИНСТРУКЦИЯ

Порядок оперативного реагирования на обращения граждан

СМК IV/И – 26 – 002

	ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» Инструкция Порядок оперативного реагирования на обращения граждан	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 2 из 18

Информационные данные о документе:


Разработана: юрисконсультom

Утверждена и введена в действие « 09 » октября 2019 г.

Ведена взамен СМК IV/П-26-002 «12» января 2017 г.

Регистрационный номер СМК IV/И-26-002  
(заполняется вручную)


Дата регистрации: « 09 » октября 2019 г.

	ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» Инструкция Порядок оперативного реагирования на обращения граждан	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 3 из 18

## Оглавление

Информационные данные о документе:.....	2
Оглавление .....	3
1. Общие положения.....	4
2. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан .....	5
3. Рассмотрение обращений граждан .....	6
4. Личный прием граждан.....	9
5. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан .....	10
6. Организация хранения письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением .....	11
7. Анализ состояния работы с обращениями граждан.....	12
Приложение 1 .....	14
Приложение 2.....	15
Приложение 3.....	16
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	17
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ .....	18



	ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» Инструкция Порядок оперативного реагирования на обращения граждан	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 4 из 18

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке оперативного реагирования на обращения граждан в государственном областном бюджетном ветеринарном учреждении «Мурманская областная ветеринарная лаборатория» (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон) и определяет правила приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, анализа состояния работы с обращениями граждан, организации и осуществления личного приема граждан в государственном областном бюджетном ветеринарном учреждении «Мурманская областная ветеринарная лаборатория» (далее - Учреждение).

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно и основывается на принципах гласности и открытости.

1.3. Рассмотрению подлежат направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления и жалобы, а также устные и письменные обращения граждан, представленные на личном приеме.

1.4. Информация об адресе ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория», справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, месте и времени личного приема граждан руководством ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» (далее - официальный сайт), на информационных стендах, размещенных в зданиях ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» в местах, доступных для посетителей.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. В целях мониторинга мнения граждан о качестве и доступности предоставляемых Учреждением услугах проводится непрерывное анкетирование в течение года среди заказчиков.

Ответственным за проведение анкетирования или лицом его, замещающим до 10-00 пятницы текущей недели передаются ответственному за организацию мониторинга все полученные обращения граждан.

Рассмотрение анкет и «Журнала регистрации обращения граждан» (Приложение 1) проводится каждую пятницу коллегиально на предмет выявления объективных и обоснованных замечаний и предложений.





## 2. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан

2.1. Организация работы по приему, регистрации и учету письменных обращений граждан, обращений, поступивших по электронной почте и по факсимильной связи, осуществляется секретарем руководителя, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.2. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) ответственным за работу с обращениями граждан, проверяется правильность их адресования. Ошибочно (не по адресу) присланные конверты возвращаются на отделение почтовой связи невскрытыми.

2.3. Все конверты, поступившие в адрес Учреждения, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.4. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Учреждения или лицом, замещающим его в установленном порядке.

2.5. Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.6. Все обращения граждан, поступающие в адрес Учреждения подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления.

2.7. Регистрация обращений граждан осуществляется с использованием электронной регистрации в специализированной программе (СП) совместно с другими входящими документами.


В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

На каждое поступившее обращение в СП заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

2.8. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету в РКК, являются:

- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя(ей);
- почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
- кратность обращения (первичное, повторное);
- тип обращения (заявление, жалоба, предложение);
- краткое содержание сути обращения;
- шифры вопросов, содержащихся в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- фамилия и резолюция руководителя учреждения, и фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя);



	ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» Инструкция Порядок оперативного реагирования на обращения граждан	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 6 из 18

сведения о постановке на контроль;

сведения о дате и результатах рассмотрения обращения;

сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

2.9. Сведения о кратком содержании сути обращения, внесенные в РКК, должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.10. Почтовый адрес в РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

2.11. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в РКК обращения проставляется отметка "повторное" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же заявителя по разным вопросам повторными не являются.

2.12. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее - анонимное обращение), регистрируется в СП в общем порядке с пометкой "Анонимное". Ответ на такое обращение не дается.

2.14. Обращения, текст которых не поддается прочтению, регистрируются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией. При этом в графе "Краткое содержание" делается запись о том, что текст в обращении гражданина не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.15. Обращения граждан в форме электронного документа, направленные гражданами путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения, регистрируются в СП.


### **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается предшествующий рабочий день перед выходным или праздничным днем.

3.3. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях с даты регистрации секретарем руководителя, ответственным за работу с обращениями граждан.



	ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» Инструкция Порядок оперативного реагирования на обращения граждан	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 7 из 18

3.4. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема гражданина.

3.5. Обращения, рассмотренные директором ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» (далее - Директор) или его заместителем, передаются секретарю руководителя, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации в СП и последующего направления не позднее следующего рабочего дня в соответствующие отделы ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» для подготовки ответа.

3.6. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения несколькими отделами Учреждения, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции Директора первым (далее - ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель, которому направляется подлинник обращения, осуществляет сбор соответствующей информации от соисполнителей по обращению для подготовки ответа на обращение.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа заявителю или сообщают об отсутствии указанных предложений.

Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения несут все соисполнители, указанные в резолюции.

3.7. Передача обращений граждан из одного отдела в другой осуществляется через секретаря руководителя, ответственного за работу с обращениями граждан, не позднее двух дней со дня регистрации обращения.

3.8. Результатами рассмотрения обращений граждан, в том числе полученных в ходе личного приема граждан, являются:

письменный или направленный в форме электронного документа либо устный, данный на личном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных вопросов;


письменное или направленное в форме электронного документа либо устное, данное на личном приеме гражданину уведомление:

- о направлении обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции;
- о приобщении обращения к ранее поступившему обращению;
- о невозможности рассмотрения его обращения;
- о прекращении переписки.

3.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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.

3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отдел Учреждения



	ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» Инструкция Порядок оперативного реагирования на обращения граждан	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 8 из 18

или работнику, решение или действие (бездействие) которых, обжалуется.

3.11. По обращениям, принятым к рассмотрению, исполнитель в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других отделах Учреждения, проводит проверку по указанным в обращении фактам, при необходимости лично встречается с гражданином, направившим обращение.

3.12. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающих обращение, Учреждение в течение 15 дней представляет документы и материалы, необходимые 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 представления.

3.14. В исключительных случаях Директор, его заместитель или лица, замещающие их в установленном порядке, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет служебную записку на имя Директора или его заместителя, принявшего решение о рассмотрении обращения, с информацией о проделанной работе, причинах продления конкретных мероприятий и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

3.15. Ответ гражданину готовится ответственным исполнителем с учетом информации, представленной соисполнителями, документов и материалов.

При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступления дубликата до окончания рассмотрения основного обращения заявителю дается единый ответ.

Если дубликат поступил после окончания рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

3.16. Текст ответа составляется в официальном стиле. Ответ на обращение должен содержать обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в обращении вопрос. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

3.17. В случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» или лицо, замещающее его в установленном порядке, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости





злоупотребления правом.

3.18. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Директор, его заместитель или лица, замещающие их в установленном порядке, 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.19. 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, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.20. 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.

3.21. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в Учреждении, подписываются Директором, либо лицом, замещающим его в установленном порядке.

3.22. Подлинные документы (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы), денежные знаки и ценные бумаги возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе ответственным исполнителем должны быть перечислены их наименования и указано количество листов приложения.


3.23. Ответы на обращения граждан печатаются на бланках Учреждения и после регистрации в СП направляются по почте, по адресу электронной почты или по требованию выдаются на руки заявителям под роспись в «Журнале регистрации обращения граждан».

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Организация личного приема граждан руководством Учреждения обеспечивается секретарем руководителя, ответственным за работу с обращениями граждан.

4.2. Графики приема граждан размещаются на официальном сайте Учреждения и странице Комитета по ветеринарии Мурманской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на информационных стендах, размещенных в зданиях Учреждения в местах, доступных для



	ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» Инструкция Порядок оперативного реагирования на обращения граждан	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 10 из 18

посетителей.

4.3. Помещения, где проводится прием, обеспечиваются стульями, столами, а также писчей бумагой и ручками.

4.4. Рабочие места сотрудников, осуществляющих прием граждан, оборудуются телефонной связью, а также оргтехникой.

4.5. Прием граждан ведется в порядке очередности. Допускается прием по предварительной записи.

4.6. Прием инвалидов, многодетных, пенсионеров, иногородних граждан производится вне очереди.

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

4.8. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в «Журнале регистрации обращения граждан». Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

4.9. Во время личного приема гражданин делает устное заявление, которое заносится в карточку регистрации устных обращений граждан. (Приложение 2) 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.

4.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в карточке письменных обращений граждан (Приложение 3) и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.11. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение о порядке дальнейшего обращения.


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

## **5. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан**

5.1. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан включает:



	ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» Инструкция Порядок оперативного реагирования на обращения граждан	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 11 из 18

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
 подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;  
 снятие с контроля поручений по рассмотренным обращениям.

5.2. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, который должен быть постоянным, всесторонним и объективным, осуществляется секретарем руководителя Учреждения или лицом его замещающим.

5.3. Секретарь руководителя, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет контроль исполнения всех обращений, поступивших на рассмотрение в Учреждение, и особый контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших из органов государственной власти с контролем исполнения.

На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, проставляется штамп "Контроль" и делается соответствующая отметка в РКК.

5.4. Снятие с контроля осуществляется:

при представлении ответственным исполнителем копии ответа заявителю по существу изложенных в обращении вопросов;

при представлении ответственным исполнителем копии ответа контролирующему органу;

при представлении ответственным исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении, с направлением письменного ответа заявителю;

при представлении ответственным исполнителем копии сопроводительного письма о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и (или) в контролирующий орган.


5.5. Секретарь руководителя, ответственный за работу с обращениями граждан, с установленной периодичностью представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек, и информирует руководителя о ходе рассмотрения обращений граждан.

## **6. Организация хранения письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением**

6.1. Письменные обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

6.2. Каждое рассмотренное письменное обращение и все материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в



	ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» Инструкция Порядок оперативного реагирования на обращения граждан	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 12 из 18

следующей последовательности:

- лист резолюции по письменному обращению;
- письменное обращение, приложения к нему (если имеются);
- визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);
- письменная служебная о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);

- заключение о результатах проведенной проверки (в случае ее проведения);
- материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

6.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в блок документов по письменному обращению подшивается его копия, а также визовая копия сопроводительного документа. В РКК вносятся соответствующие сведения.

6.4. Материалы по письменным обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом, исходя из даты регистрации обращения, или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

6.5. Должностным лицам, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по письменным обращениям.

6.6. Запрещается хранение рассмотренных материалов по письменным обращениям у исполнителей.

## **7. Анализ состояния работы с обращениями граждан**

7.1. Обращения граждан систематически анализируются и обобщаются в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, а также совершенствования работы с обращениями граждан в Учреждении.


Особое внимание обращается на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы, по вопросам, которые могут и должны разрешаться в отделах Учреждения.

7.2. Анализ состояния работы с обращениями граждан осуществляется ежеквартально секретарем руководителя путем предоставления директору Учреждения информации:

- о количестве и характере рассмотренных обращений граждан;
- о количестве и характере решений, принятых по обращениям граждан в пределах своих полномочий;
- о количестве принятых на личном приеме граждан.

7.4. Проведение внутренних проверок осуществляется с определенной периодичностью в Учреждении в ходе, которых изучаются и оцениваются:



	<p style="text-align: center;">ГОВБУ «Мурманская облветлаборатория»</p> <p style="text-align: center;">Инструкция</p> <p style="text-align: center;">Порядок оперативного реагирования на обращения граждан</p>	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 13 из 18

организация работы по планированию и проведению организационных мероприятий по повышению исполнительской дисциплины, улучшению качества рассмотрения обращений, выявлению и устранению причин, порождающих повторные жалобы;

статистические и аналитические материалы, связанные с рассмотрением обращений граждан;

материалы совещаний, на которых рассматривались вопросы организации и совершенствования рассмотрения обращений;

организация приема и регистрации письменных обращений граждан;

полнота и качество заполнения РКК;


номенклатурные дела с письменными обращениями и материалами, связанными с их рассмотрением, на предмет полномочий должностного лица на подписание ответа, а также соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений;

организация личного приема граждан;

знание сотрудниками, осуществляющими работу с обращениями граждан, требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регламентирующих работу с обращениями граждан, а также должностных инструкций;

иные документы, необходимые для объективного и качественного анализа состояния работы с обращениями граждан.

7.5. По результатам проверок составляются справки, предусматривающие сроки устранения выявленных недостатков.

	ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» Инструкция Порядок оперативного реагирования на обращения граждан	Обозначение: СМК IV/И-26-002
		Издание: 3
		стр. 14 из 18

## Приложение 1

Форма журнала регистрации обращения граждан  
 Журнал регистрации обращения граждан

Регистрационный номер	Дата регистрации	От кого поступило обращение	Краткое содержание обращения	Отметка об исполнении
1.	2.	3.	4.	5.





## Приложение 2

### КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Дата, N документа

---

Фамилия, имя, отчество заявителя и занимаемая должность

---

Адрес

---

Краткое содержание заявления

---

Фамилия ведущего прием

---

---

Оборотная сторона

Кому и что поручено, дата

---

---

---

Результат рассмотрения заявления

---

Когда и кем дан ответ

---



### Приложение 3

#### КАРТОЧКА УЧЕТА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

(Лицевая сторона)

Фамилия _____ N _____
И., о. _____ " " _____ 200_ г.
Адрес _____
Сведения о повторности _____
Сведения об осуществлении контроля _____
Откуда поступило _____ N _____ " " _____ 200_ г.
Содержание _____
Кем рассмотрено _____
Резолюция руководства _____
Куда (кому) направлено _____ (фамилия исполнителя или название подразделения, дата получения)

(Оборотная сторона)

Отметка о дате и результатах рассмотрения _____
_____
_____
_____
_____
Примечание. _____
Исполнитель (фамилия) _____, тел. _____
Дело N _____, том N _____





