

**Федеральное бюджетное учреждение  
Центр реабилитации Фонда пенсионного и  
социального страхования Российской Федерации  
«Ключи»**

Утверждаю:  
И.о. директора

С.М. Антонов  
«04» апреля 2025г.

Приказ №                  
от «04» апреля 2025

**Инструкция об организации рассмотрения обращения граждан  
в ФБУ Центре реабилитации СФР «Ключи»**

п. Ключи, 2025г.

## **I. Общие положения**

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в ФБУ Центре реабилитации СФР «Ключи» (далее – Центр реабилитации «Ключи», Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в Центре реабилитации «Ключи».

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Центр реабилитации «Ключи» в письменной, электронной или устной форме на личном приеме, по почте, а также по информационно-телекоммуникационным сетям (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон N 59-ФЗ), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Работники Центра реабилитации «Ключи», осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их трудовыми функциями, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется секретарем руководителя Центра реабилитации «Ключи».

5. Руководители соответствующих структурных подразделений Центра реабилитации «Ключи» обеспечивают организацию, соблюдение сроков и полноту рассмотрения обращений, состояние рассмотрения обращений в структурных подразделениях Центра реабилитации «Ключи».

6. Работники Центра реабилитации «Ключи», осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных, обратившихся в Центр реабилитации «Ключи» граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

7. Обращения, поступившие в Центр реабилитации «Ключи», подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией (часть 1 статьи 9 Закона N 59-ФЗ).

## **II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений**

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Центра реабилитации «Ключи»: 634526, Томская область Томский район, поселок Ключи, Клуб-Столовая, стр. 56, приемная руководителя.

9. Адрес Центра реабилитации «Ключи» для самостоятельной подачи письменных обращений или при личном обращении граждан: Томская область Томский район, поселок Ключи, Клуб-Столовая, стр. 56, приемная руководителя.

10. Режим работы Центра реабилитации «Ключи» (по местному времени):

понедельник, вторник, среда, - с 9.00 до 16.00;

четверг, пятница

обеденный перерыв - с 13.00 до 13.30.

11. Обращения в форме электронного документа направляются на адреса электронной почты: kluchi@mail.tomsknet.ru

12. Устное обращение граждан может быть осуществлено по телефону (3822) 607-452.

13. Информирование граждан о факте поступления обращения, его регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Центра реабилитации «Ключи», ответственного за его исполнение, осуществляется секретарем руководителя по телефонному номеру (3822) 607-452:

понедельник, вторник, среда,  
четверг, пятница - с 9.00 до 16.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 13.30.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращений по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Центра реабилитации «Ключи», ответственных за исполнение рассмотрения обращений.

### **III. Прием и регистрация обращения**

14. Поступающие в Центр реабилитации «Ключи» письменные обращения принимаются и регистрируются секретарем руководителя и передаются на первичное рассмотрение руководителю Центра реабилитации «Ключи».

15. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации, в которую направляет обращение в письменной форме либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (часть 1 статьи 7 Закона N 59-ФЗ).

16. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии (часть 2 статьи 7 Закона N 59-ФЗ).

17. Обращение, поступившее в Центр реабилитации «Ключи» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкции. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты, по которой должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

18. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру секретарем руководителя. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Центра реабилитации «Ключи».

19. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, секретарь руководителя:

а) проверяет правильность адресности корреспонденции;

б) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

в) поступившие с письмом документы подкальвают под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма секретарем руководителя подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

20. По выявленным нарушениям и недостаткам секретарем руководителя составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается секретарем руководителя и документоведом. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

21. Ошибочно (не по адресу) присланные письма секретарем руководителя возвращаются на почту невскрытыми.

22. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется секретарем руководителя путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированную систему учета (далее - АСУ).

23. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при их наличии) на лицевой стороне первого листа в свободном от текста поле проставляется штамп установленного образца с указанием даты регистрации обращения в АСУ и регистрационного номера обращения.

24. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

25. Повторными считаются обращения, поступившие в Центр реабилитации «Ключи» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первоначальные, но делается отметка "Повторное".

26. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

27. Обращения хранятся в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

28. Поступившие письменные обращения докладываются руководителю Центра реабилитации «Ключи» и направляются руководителям соответствующих структурных подразделений Центра реабилитации «Ключи» для исполнения в соответствии с резолюцией руководителя Центра реабилитации «Ключи».

29. Исполнители и соисполнители, указанные в резолюции, в равной степени несут ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений.

#### **IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях руководителю Центра реабилитации «Ключи»**

30. Руководитель ответственного структурного подразделения и структурного подразделения - соисполнителя знакомится с содержанием обращений в течение 3-х рабочих дней и после принятия решения об их рассмотрении определяет в качестве исполнителей работников соответствующих структурных подразделений Центра реабилитации «Ключи».

31. Передача обращений для исполнения из одного структурного подразделения Центра реабилитации «Ключи» в другое осуществляется только через секретаря руководителя на основании соответствующей резолюции руководителя Центра реабилитации «Ключи».

32. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Центра реабилитации «Ключи» о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем Центра реабилитации «Ключи».

33. Руководитель (заместитель руководителя) ответственного структурного подразделения дает поручение работникам в соответствии с возложенными на них функциями о рассмотрении обращения.

34. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (часть 1 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

35. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве (часть 2 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

36. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

37. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

38. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Центра реабилитации «Ключи» 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 Центр реабилитации «Ключи».

Ответственное структурное подразделение оформляет данное решение в виде заключения (справки, служебной записи), по согласованию с курирующим заместителем руководителя Центра реабилитации «Ключи», и готовит ответ в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним (часть 5 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

39. 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 (часть 6 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

40. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Центр реабилитации «Ключи» (часть 7 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

41. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра реабилитации «Ключи», 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 (часть 3 статьи 8 Закона N 59-ФЗ) за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона N 59-ФЗ.

42. Общий срок рассмотрения обращений в Центре реабилитации «Ключи» по существу определяется в соответствии с частью 1 статьи 12 Закона N 59-ФЗ - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона N 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

43. Структурные подразделения - соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют в ответственное структурное подразделение предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

44. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем (заместителем руководителя) ответственного структурного подразделения принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

45. В случае необходимости рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений, ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством Центра реабилитации «Ключи». При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка хранится в структурном подразделении (часть 2 статьи 9 Закона N 59-ФЗ).

46. Полученная информация по конкретному обращению от всех структурных подразделений - соисполнителей обобщается, после чего подготовленный ответ передается на подпись руководству Центра реабилитации «Ключи».

47. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается для визирования руководителю (заместителю руководителя) ответственного структурного подразделения.

48. Перед подписанием ответа гражданину в случае отсутствия письменного ответа структурного подразделения - соисполнителя проект ответа визируется всеми структурными подразделениями - соисполнителями.

49. Подготовленные ответы исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке Центра реабилитации «Ключи» для представления на подпись руководителю Центра реабилитации «Ключи».

50. Гражданину на одно или несколько его обращений, полученных одновременно, направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в них. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

51. Руководитель (заместитель руководителя) ответственного структурного подразделения, завизировавший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

52. Подлинные документы (если они прилагались к обращению) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения. Копии указанных документов подшиваются вместе с письменным ответом в папку исходящей корреспонденции Центра реабилитации «Ключи».

53. Ответы на обращения, подписанные руководством Центра реабилитации «Ключи» и завизированные руководителями структурных подразделений Центра реабилитации «Ключи», передаются секретарю руководителя для регистрации и отправки адресатам.

54. Секретарь руководителя перед передачей писем на отправку проверяет наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

55. Исходящие регистрационные номера ответам на обращения присваиваются секретарем руководителя.

56. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **V. Организация личного приема граждан**

57. Личный прием граждан осуществляется в рабочее время в режиме работы Центра реабилитации «Ключи», указанном в пункте 10 Инструкции, по адресу, указанному в пункте 10 Инструкции.

58. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Центра реабилитации «Ключи», осуществляется руководителем Центра реабилитации «Ключи», заместителями руководителя Центра реабилитации «Ключи», руководителями структурных подразделений Центра реабилитации «Ключи».

59. Организацию личного приема граждан руководством Центра реабилитации «Ключи» осуществляет секретарь руководителя путем:

записи граждан на личный прием к руководителю Центра реабилитации «Ключи» и его заместителям на основании письменных обращений или устного личного обращения граждан;

согласования с руководством Центра реабилитации «Ключи» даты и времени приема гражданина;

направления запроса в структурное подразделение Центра реабилитации «Ключи», осуществляющее рассмотрение обращения гражданина, для получения необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса);

получения от структурных подразделений не позднее 3 рабочих дней до даты приема запрошенных материалов, при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме;

направления гражданину уведомления о личном приеме руководством Центра реабилитации «Ключи».

60. Руководством Центра реабилитации «Ключи» проводится личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений Центра реабилитации «Ключи».

61. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Центра реабилитации «Ключи» осуществляют работники этих структурных подразделений по компетенции с предоставлением не позднее 3 рабочих дней после приема соответствующей информации руководителю Центра реабилитации «Ключи».

## **VI. Проведение личного приема граждан**

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

63. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

64. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (часть 7 статьи 13 Закона N 59-ФЗ).

65. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. (часть 3 статьи 13 Закона N 59-ФЗ).

66. Секретарь руководителя или другие работники, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

67. При проведении личного приема граждан работники Отдела по работе с обращениями вправе привлекать работников других структурных подразделений Фонда по компетенции.

68. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Центра реабилитации «Ключи», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

69. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если

изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

70. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата, и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

71. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина (часть 6 статьи 13 Закона N 59-ФЗ).

## **VII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями и ответственность**

72. Руководитель и заместители руководителя Центра реабилитации «Ключи» осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

73. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации гражданина (статья 15 Закона N 59-ФЗ).