

Муниципальное дошкольное
образовательное учреждение
Криушинский детский сад «Бригантина»

ТВЕРЖДАЮ
Заведующий МДОУ Криушинский детский сад
«Бригантина»
Андреященко Е.А.

**Инструкция
по работе с обращениями
граждан в
МДОУ Криушинский детский сад «Бригантина»**

Принята на общем собрании работников
Протокол № от 13.04.2017 г.

13.04.2017г.
г. Новоульяновск, с. Криуши

Введено в действие приказом по МДОУ
№ 29 от 13.04.2017г.

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении Криушинский детский сад «Бригантина» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и определяет единый порядок организации работы Муниципального дошкольного образовательного учреждения Криушинский детский сад «Бригантина» (далее – Учреждение) с обращениями граждан, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

- 1) обращение – направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Учреждение;
- 2) обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;
- 3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее через телефонную линию Учреждения;
- 4) обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

- 5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;
- 6) коллективное обращение – совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени общего собрания работников, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;
- 7) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два и более раз;
- 8) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом Учреждения с сопроводительным документом для рассмотрения в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение, поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;
- 9) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности Учреждения или должностных лиц;
- 10) рассмотрение обращения – действия Учреждения, должностного либо уполномоченного лица Учреждения, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;
- 11) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;
- 12) результат рассмотрения обращения – принятие в отношении обращения Учреждением или должностным лицом Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;
- 13) «поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения Учреждением или должностным лицом Учреждения, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованными и подлежащими удовлетворению;
- 14) «разъяснено» – решение по результатам рассмотрения обращения Учреждением или должностным лицом Учреждения, в соответствии с которым

заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

15) «не поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения Учреждением или должностным лицом Учреждения, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

16) письменный ответ на обращение – служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:

о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

о возвращении заявителю обращения в письменной форме или форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или форме электронного документа по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – 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 невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

17) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма, по телефону, либо с использованием иных средств связи:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

18) объективность – достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

19) всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

20) правовая обоснованность – доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

21) направление обращения по компетенции – направление Учреждением, должностным лицом Учреждения обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

22) сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесены предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

23) уведомление – служебный документ, направляемый Учреждением, должностным лицом Учреждения заявителю:

о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;

о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Учреждении обращения, запроса, а также с указанием должностного лица Учреждения, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

24) исполнитель – должностное лицо Учреждения, уполномоченное на рассмотрение обращения;

25) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

26) анонимное обращение – обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

27) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Учреждение либо к должностному лицу Учреждения о предоставлении информации о деятельности Заведующего и Учреждения;

28) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Заведующего и Учреждения. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

29) запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

30) рассмотрение запроса – действия должностного лица Учреждения, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

31) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом Учреждения пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в СМИ либо размещена в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Заведующего и Учреждения;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности Заведующего и Учреждения;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

32) результат рассмотрения запроса – направление Учреждением, должностным лицом Учреждения пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в

котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

33) официальный сайт – официальный сайт Учреждения в сети «Интернет» (<http://brigantina.novoulobr.ru/>), содержащий информацию о деятельности Заведующего и Учреждения, электронный адрес которого включает доменное имя;

34) обращение, находящееся в режиме ожидания, – обращение, принятое к рассмотрению Учреждением или должностным лицом Учреждения, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

35) должностное лицо Учреждения – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

1.3. Работа с обращениями и запросами, поступающими в Учреждение, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Учреждения, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Учреждение непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, по электронной почте.

2.2. Все поступающие в Учреждение обращения в письменной форме, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются делопроизводителем, осуществляется их первичная обработка.

2.3. Делопроизводителем:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;

составляется акт в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.4. Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, утвержденными заместителем Губернатора Ульяновской области от 04.08.2014 N 73-АГ-03/10354вн.

2.5. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации.

2.6. Обращения в форме электронного документа, поступившие в тематический раздел «обратная связь» на официальный сайт Учреждения, принимаются делопроизводителем, после чего передаются Заведующему.

2.7. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.8. Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в течение 3 дней со дня поступления в Учреждение.

2.9. Обращение в устной форме подлежит регистрации в день его поступления в Учреждение с указанием времени поступления.

2.10. Делопроизводителем формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляется регистрационный номер на обращении в письменной форме;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый и (или) электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения), сведения об адресате;

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

коллективное обращение отмечается индексом «Колл»;

проводится проверка обращения на кратность;

при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения даётся единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении;

в случае запроса государственными органами Российской Федерации, результатов рассмотрения обращения ставится пометка «Особый контроль»;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов);

при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.11. По результатам ознакомления с представленным на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Заведующий, Заместитель Заведующего или лицо, исполняющее обязанности (далее – уполномоченное лицо) утверждают или отклоняют предложенный проект поручения.

2.12. Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц Учреждения оно адресовано.

2.13. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в Учреждение обращения подписывается Заведующим или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение направляется вместе с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Уведомление о перенаправлении обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направляется заявителю в течение 3 дней с момента поступления обращения в Учреждение.

2.14. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им почтовой связью не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в Учреждении.

3. Постановка на контроль и продление сроков
рассмотрения обращений

3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать с делопроизводителем продление срока рассмотрения обращения.

4. Рассмотрение обращения (подготовка,

направление ответа заявителю и подготовка

информации по результатам рассмотрения обращения).

Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив.

4.1. Обращение рассматривается исполнителем непосредственно в Учреждении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Учреждении. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем делопроизводителю для доклада уполномоченному лицу не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в поручении уполномоченного лица. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному лицу, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения

делопроизводителем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, направляется делопроизводителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Учреждении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации отделом обращений возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.6. Учреждение, должностное лицо Учреждения при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

4.7. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно довались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Учреждение или должностному лицу Учреждения.

4.10. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» – в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

4.11. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом Учреждения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается уполномоченным лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

4.12. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней с даты обращения в Учреждение им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.13. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.14. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается уполномоченным лицом.

4.15. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению делопроизводителем в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

4.16. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и

у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.14. настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения в случае его продления;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Учреждении).

4.17. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.18. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются уполномоченным лицом. В случае временного отсутствия уполномоченного лица допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

4.19. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

4.20. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через делопроизводителя и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата делопроизводителю ошибочно направленного обращения – 1 рабочий день.

4.21. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

4.22. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.23. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

регистрационная карточка обращения на бумажном носителе или копия регистрационной карточки обращения;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

4.24. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый или электронный адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.25. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме, и/или его отказ от получения письменного ответа на обращение.

4.26. Делопроизводитель делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и формирует все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения (в том числе подлинник (копию) регистрационной карточки обращения, содержащей аннотацию обращения и поручение уполномоченного лица) в дело и отправляет в архив.

4.32. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, делопроизводитель вносит предложение уполномоченному лицу о снятии обращения с контроля.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, делопроизводителем готовится проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль.

4.33. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Учреждения ставится Заведующим или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.34. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года и по истечении одного года передаются в архив Учреждения.

5. Организация приёма должностного лица Учреждения.

Проведение личного приёма сотрудниками Учреждения.

5.1. Личный приём проводится Заведующим, заместителем заведующего, в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Заведующим, а также заведующим хозяйством, медицинской сестрой в рамках своих полномочий.

Предварительный личный приём проводится делопроизводителем ежедневно в течение рабочего дня согласно пункту 5.10 раздела 5 настоящей Инструкции.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам Учреждения, указанным в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, утверждаются данными должностными лицами Учреждения в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в Учреждение и/или содержащих просьбы о личном приёме по которым принято решение "поддержано".

5.3. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностных лиц Учреждения, указанных в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, предварительно готовится исполнителем. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению.

5.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до даты, назначенной уполномоченным лицом.

5.5. Организацию и подготовку личного приёма Заведующим осуществляет делопроизводитель.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма заместителем заведующего, заведующим хозяйством, медицинской сестрой возлагается на делопроизводителя.

5.6. Делопроизводитель обеспечивают присутствие заявителя, на личном приёме должностного лица Учреждения в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.7. Делопроизводитель формирует для должностного лица Учреждения, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

а) оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;

б) информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом решения вопроса, поставленного заявителем.

5.8. На личном приёме должностные лица, указанные в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.9. Делопроизводитель осуществляет контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

5.10. Предварительный личный приём проводится делопроизводителем с понедельника по пятницу с 11.00 до 12.00 и с 14.00 до 15.00 (кроме праздничных дней), которые определяют тематику обращения и обеспечивают содержательную сторону личного приёма:

выясняют интересующие заявителей вопросы;

устанавливают наличие по интересующим заявителям вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;

оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей;

осуществляются запись на личный приём уполномоченного лица Учреждения.

5.11. Личный приём уполномоченного лица проводится по предварительной записи, а также на основании письменного обращения или обращения,

поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме (кроме праздничных дней) согласно живой очереди.

Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

В случае, если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.

5.12. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение к Инструкции) должностным лицом Учреждения, осуществляющим личный приём.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, делопроизводителем, сопровождающим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа.

5.13. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя делопроизводителем готовится информация обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.14. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя делопроизводителем даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ).

5.15. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.16. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

5.17. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма заявитель ставит подпись в графе: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».

5.18. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6. Приём обращений в устной форме по телефону.

6.1. Обращения в устной форме от заявителей могут приниматься на телефонную линию (884255) 7-81-40), с понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00.

6.2. Делопроизводитель вправе:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

его номер телефона и (или) факса.

6.3. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся должностным лицом Учреждения непосредственно в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

6.4. Делопроизводитель информирует заявителя о должностном лице Учреждения, в компетенцию которого входит решение вопроса, поставленного в ходе устного обращения.

7. Порядок работы с запросами документов и материалов

о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

7.1. Должностное лицо Учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Учреждении предоставить 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 предоставления.

7.2. Должностное лицо Учреждения при направлении первичных обращений, поступивших в Учреждение, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

7.3. Должностное лицо Учреждения принимает к рассмотрению поступившие в Учреждение обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица Учреждения, в адрес или на имя которых оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица Учреждения, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

7.4. Учреждение или должностное лицо Учреждения при принятии обращений, указанных в пункте 7.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в Учреждении и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

7.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо Учреждения за подписью уполномоченного лица или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.

7.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 7.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении

обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

8. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Учреждении и ответственность должностных лиц Учреждения за нарушение порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Учреждение для принятия мер, возлагается на должностное лицо Учреждения, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

8.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу Учреждения для принятия решения.

8.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

8.4. Контроль за качеством и результатом организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

соответствия законодательству работы с обращениями в Учреждении;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

8.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по распоряжению, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

8.6. Должностные лица Учреждения привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

8.7. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

8.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

8.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции Учреждения направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о

соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

соответствия законодательству работы с обращениями в Учреждении;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

8.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по распоряжению, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

8.6. Должностные лица Учреждения привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

8.7. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

8.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

8.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции Учреждения направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о

применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности

Заведующего и Учреждения

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в Учреждение. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Учреждение.

9.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Заведующего и Учреждения, то он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в Учреждении в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса делопроизводитель сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Учреждении. В случае, если Учреждение не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Учреждении.

9.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Учреждении, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

9.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Учреждении с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

9.5. Информация о деятельности Заведующего и Учреждения подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

9.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Заведующего и Учреждения;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией.

9.6. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности Заведующего и Учреждения по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

9.7. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

9.7.1. На запрос в устной форме по телефону предоставляется следующая информация:

о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Учреждения;

о порядке и времени личного приёма должностными лицами Учреждения;

об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

о фамилиях, именах и отчествах лиц, ответственных за работу с обращениями;

о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;

о регистрационном номере поступившего в Учреждение обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Учреждения и уполномоченных лиц.

9.8. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся делопроизводителем в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

