

ИНСТРУКЦИЯ
об организации рассмотрения обращений граждан в
Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Хабаровская краевая филармония»

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Краевое государственное автономное учреждение культуры «Хабаровская краевая филармония» в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие этапы:
 - прием и первичную обработку обращений;
 - регистрацию и учет обращений;
 - принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
 - рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
 - подготовку и направление ответов на обращения;
 - хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
 - личный прием граждан;
 - контроль за рассмотрением обращений.
3. Положения Инструкции не распространяются на правоотношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений, которые регулируются в ином порядке, установленном международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.
4. Для целей Инструкции применяются следующие основные термины:
 - 4.1. Обращение гражданина - направленные должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
 - 4.2. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

II. Обязанности и права работников при рассмотрении обращения

1. Работник, уполномоченный на рассмотрение обращения, обязан:
 - 1.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина.
 - 1.2. Принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
 - 1.3. Направить гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 8 и 9 раздела 10 Инструкции.
 - 1.4. Уведомить гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.
 - 1.5. Не разглашать сведения, содержащиеся в обращении, а также информацию, касающуюся частной жизни гражданина, ставшие известными при рассмотрении обращения.

1.6. Обеспечить сохранность и конфиденциальность документов, относящихся к предмету проверки по обращению.

2. Гражданину, обращение которого рассматривается в Учреждении должна быть обеспечена возможность:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных пунктами 8 и 9 раздела 10 Инструкции.

2.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

4. В интересах защиты прав гражданина и работников Учреждения при информировании о порядке рассмотрения обращений и при личном приеме граждан могут использоваться технические средства аудио- и (или) видеофиксации, о чем в обязательном порядке гражданин должен быть уведомлен.

5. Конфиденциальность аудио- и (или) видеоинформации, полученной с применением технических средств, а также учет и хранение носителей указанной информации обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

6. Работник, уполномоченный на рассмотрение обращения, вправе:

6.1. Направлять в установленном порядке запросы для получения необходимых документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам.

6.2. Знакомиться с документами и материалами, имеющими значение для рассмотрения обращения. В случае необходимости приобщать их копии к обращению.

6.3. Выезжать по решению руководителя Учреждения на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

7. Перечень мероприятий, приведенных в пункте 6 Инструкции не является исчерпывающим и может быть дополнен руководителем Учреждения в рамках предоставленных ему полномочий.

III. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

1. Информирование граждан осуществляется по телефону, а также путем размещения на официальном сайте КГАУК «ХКФ» <https://phildv.ru/>, на информационных стендах следующих сведений:

1.1. О порядке и сроках рассмотрения обращений и нормативных правовых актах, регулирующих вопросы их рассмотрения.

1.2. График приема граждан.

1.3. О порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений .

2. Информационные стенды должны быть расположены в доступном для граждан месте.

3. Если информирование гражданина по телефону занимает более десяти минут, работник предлагает ему обратиться за получением информации письменно, в форме электронного документа или на личном приеме.

4. Информирование по телефону о поступлении обращения и результатах его рассмотрения, а также разглашение данной информации посторонним лицам запрещаются.

5. Сведения о регистрационном номере обращения и дате его поступления предоставляются гражданину на личном приеме при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

IV. Прием и первичная обработка обращений

1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

1.1. Наименование Учреждения, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, или его должность.

1.2. Фамилию, имя, отчество (последнее -при наличии) гражданина.

1.3. Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.

1.4. Личную подпись и дату.

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

3. Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

3.1. Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина.

3.2. Адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

4. К интернет-обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы или их копии в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. В письменном обращении и интернет-обращении следует изложить суть обращения, просьбы, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения.

6. К рассмотрению принимаются обращения:

6.1. Направленные посредством:

6.1.1. Операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание Учреждения.

6.1.2. Официального сайта.

6.1.3. Факсимильной связи.

6.2. Полученные в ходе личного приема.

7. Все конверты, поступившие в Учреждение, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «лично», подлежат вскрытию. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Допускается копирование почтового конверта (пакета) нестандартного формата.

8. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или недостачи упомянутых гражданином либо содержащихся в описи документов составляется акт в соответствии с установленными требованиями делопроизводства. В журнал учета письменных обращений граждан вносятся соответствующие отметки.

V. Регистрация и учет обращений

1. Все обращения, поступившие в порядке, установленном пунктом пп.6 п.4 Инструкции, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления .

2. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, регистрируются в порядке, установленном Инструкцией.

3. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера «1». В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

4. При регистрации письменного обращения на лицевой стороне первого листа указываются дата регистрации и регистрационный номер. Если обращение поступило из организации, указанные реквизиты проставляются на сопроводительном письме.

5. В случае поступления нескольких обращений с одним сопроводительным письмом, регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом сопроводительное письмо копируется для всех обращений.

6. При ведении журнального учета перед порядковым номером обращения проставляется первая буква фамилии гражданина, например: В- 101.

7. Журнал делится на разделы, каждый из которых соответствует определенной букве алфавита - первой букве фамилии гражданина (алфавитный журнал). Нумерация обращений в каждом разделе начинается с номера «1».

8. Журнал заполняется четко и разборчиво. Записи производятся ручкой, без сокращений. Исправления не допускаются. Ошибочные записи зачеркиваются и удостоверяются подписью ответственного работника Учреждения.

9. Обязательному учету подлежат следующие сведения об обращении:

9.1. Регистрационный номер.

9.2. Дата регистрации.

9.3. Способ доставки.

9.4. Количество листов обращения и приложения к нему.

9.5. Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или инициалы гражданина.

9.6. Почтовый и (или) электронный адреса для направления ответа или уведомления.

9.7. Название организации, дата и исходящий номер, фамилия и инициалы лица, подписавшего обращение.

9.8. Краткое содержание, отражающее суть обращения, а также кому оно адресовано.

9.9. Дата, указанная гражданином в обращении.

9.10. Характеристики обращения (заявление, предложение, жалоба, запрос информации, коллективное, повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и другие).

9.11. Регистрационные номера связанных с ним по смыслу обращений.

9.12. Резолюции по обращению с указанием их дат, а также фамилий и инициалов руководителей.

9.13. Сведения об осуществлении текущего контроля.

9.14. Фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение обращения по существу и уполномоченного на подписание ответа, дата получения непосредственным исполнителем.

9.15. Принятое по существу обращения решение.

9.16. Результат рассмотрения обращения с указанием даты ответа или уведомления, фамилии и инициалов должностного лица, подписавшего ответ или уведомление.

9.17. Информация о выезде на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

9.18. Результаты служебного расследования и сведения о привлечении к ответственности работников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан.

9.19. Место хранения материалов по обращению.

10. В Журнале также предусматривается графа «Примечание» для внесения дополнительных сведений об обращении.

11. Все сведения, внесенные в Журнал, должны быть конкретными, носить информативный характер и позволять идентифицировать повторность обращения.

12. Каждое типовое и аналогичное обращение подлежит регистрации в общем порядке. В Журнале указывается: «аналогичное (типовое) к № от « » 20 г.».

13. Коллективные обращения учитываются по первым двум-трем разборчиво указанным фамилиям. Первой указывается фамилия гражданина, в адрес которого просят направить ответ. Коллективные обращения без указания фамилий обратившихся регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, откуда они поступили.

В учетной форме в графе «Примечание» проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся граждан.

14. Анонимные обращения учитываются в отдельном разделе Журнала (например, АН-45).

15. Если анонимное обращение поступило из государственных органов и (или) органов местного самоуправления, то учитывается фамилия должностного лица, подписавшего сопроводительный документ.

16. Представленные гражданином дополнительные документы и материалы по обращению либо просьба об их истребовании подлежат регистрации в порядке, установленном Инструкцией, и приобщению к материалу проверки. Дальнейшая переписка по обращению ведется с указанием всех номеров, собранных в материале.

VI. Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения

1. Зарегистрированные обращения рассматриваются уполномоченным должностным лицом, которое определяет соответствие обращения установленным законодательством требованиям и порядок его рассмотрения по существу.

2. В случае обращения гражданина по вопросам, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину направляется письменное уведомление.

3. По обращению, относящемуся к компетенции Учреждения, в течение семи дней со дня регистрации принимается одно из следующих решений:

3.1. Принять к рассмотрению по существу.

3.2. Приобщить аналогичное обращение к материалам проверки по первому обращению, если его рассмотрение не окончено.

3.3. Не проводить проверку по обращению:

3.3.1. Если оно признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

3.3.2. Если оно признано уполномоченным должностным лицом некорректным по изложению или форме.

4. Повторные обращения докладываются руководителю Учреждения с приложением материалов проверок по предыдущим обращениям либо с обобщенной справкой о результатах их рассмотрения.

5. Организационное решение руководителя Учреждения по обращению оформляется в форме резолюции на отдельном листе бумаги с указанием номера обращения и даты его регистрации.

6. В резолюции по обращению в письменном виде определяется должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и уполномоченное на подписание ответа, устанавливаются сроки, порядок рассмотрения и проведения проверочных мероприятий, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

7. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, соответствующей резолюцией определяет непосредственного исполнителя.

8. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается выделять отдельные участки текста, имеющие значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

9. При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких подразделений, подлинник обращения направляется на рассмотрение главному исполнителю в целях координации работы соисполнителей, сбора от них информации, обобщения, подготовки и направления ответа гражданину. Соисполнителям направляются копии

обращения. Головной исполнитель и соисполнители в равной степени несут ответственность за исполнение обязанностей, возложенных на них Инструкцией.

10. Передача обращения головному исполнителю и (или) непосредственному исполнителю осуществляется по Журналу, в котором указываются дата передачи, фамилия, инициалы непосредственного исполнителя с проставлением его подписи.

11. В случае неправильного определения головного исполнителя (и (или) соисполнителя) при принятии организационного решения обращение не позднее четырех календарных дней с даты регистрации возвращается в руководителю Учреждения, принявшему организационное решение о порядке рассмотрения обращения с мотивированным письмом руководителя подразделения, которому оно было первоначально направлено, для замены головного исполнителя и (или соисполнителя) и внесения соответствующих изменений в учетные формы.

VII. Рассмотрение обращения по существу

1. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.

2. Сроки рассмотрения обращений, поступивших в Учреждение исчисляются с даты регистрации.

3. Срок рассмотрения обращения, поданного в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема.

4. Обращения, поступившие в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется с даты регистрации обращения в Учреждение до даты подписания окончательного ответа гражданину.

5. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, головной исполнитель организует рассмотрение обращения по существу. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют головному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с одновременным письменным уведомлением об этом гражданина.

7. Для продления срока рассмотрения обращения головной исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет служебную записку на имя руководителя, принявшего организационное решение о порядке рассмотрения обращения, или уполномоченного должностного лица (по обращениям, поставленным на текущий контроль с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения).

8. Аналогичное обращение, приобщенное к материалам первого обращения (если срок его рассмотрения не истек), рассматривается в срок, установленный по первому обращению.

9. При рассмотрении обращения по существу непосредственный исполнитель:

9.1. Внимательно и всесторонне изучает содержание обращения, необходимые сведения, документы и материалы.

9.2. Определяет суть заявления, предложения или жалобы.

9.3. Устанавливает достаточность изложенных в обращении сведений, а также имеющихся документов и материалов для выработки и принятия решения.

9.4. Уточняет при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просит представить отсутствующие документы (по телефону, при наличии в обращении сведений об абонентском номере, или приглашает его на личную беседу). В случае отказа гражданина предоставить требуемую информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов.

9.5. Осуществляет подготовку запросов для получения необходимых сведений, документов и материалов. Запросы подписываются уполномоченным должностным лицом и направляются работником подразделения делопроизводства.

9.6. Вносит руководителю, давшему поручение о рассмотрении обращения, предложения о выезде на место для проверки изложенных в обращении фактов.

9.7. Изучает и анализирует полученные сведения, документы и материалы.

9.8. Устанавливает факты и обстоятельства, имеющие значение для принятия решения по обращению.

9.9. Оценивает достоверность сведений, являющихся основанием для принятия решения по обращению.

9.10. Устанавливает обоснованность доводов гражданина.

9.11. Осуществляет подготовку заключения о результатах проверки по жалобе и представляет его на согласование должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения, для дальнейшего утверждения руководителем Учреждения.

9.12. Осуществляет подготовку и представление на подпись уполномоченному должностному лицу проекта ответа гражданину, а также при необходимости проектов ответов в государственный орган или должностному лицу, направившему обращение.

10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», оценивается целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, на основании чего делается вывод о возможности его принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в практической деятельности. О результатах рассмотрения предложения гражданину направляется ответ.

11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», выделяется действие, на необходимость совершения которого указывает гражданин. При наличии достаточных оснований для его совершения принимаются меры для удовлетворения заявления. В ответе гражданину сообщается об удовлетворении просьбы или причинах отказа в ее удовлетворении.

12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», проводится проверка обоснованности каждого довода гражданина. По результатам рассмотрения жалобы принимаются необходимые меры для

восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий), а также при необходимости порядок обжалования принятого решения.

13. Для обобщения результатов проверки по жалобе составляется мотивированное заключение.

14. Заключение составляется в произвольной форме и должно содержать выводы о наличии (отсутствии) нарушений нормативных правовых актов Российской Федерации в действиях работников. Предполагаемое для принятия решение по обращению.

15. Заключение подписывается работником, проводившим проверку, согласовывается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, и утверждается руководителем Учреждения.

16. Заключение по результатам проверки по жалобе, копии заключения служебного расследования в отношении виновных работников, а также приказов о привлечении их к дисциплинарной ответственности приобщаются к материалу по обращению (в случае окончания служебной проверки на день утверждения заключения по результатам проверки по жалобе). Заключение по результатам рассмотрения обращения не может быть заменено заключением служебного расследования.

17. Результатом рассмотрения обращений, в том числе полученных в ходе приема граждан, являются:

17.1. Письменный или направленный в форме электронного документа либо устный, данный на личном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов.

17.2. Письменное или направленное в форме электронного документа либо устное, данное на личном приеме уведомление гражданина:

17.2.1. Об оставлении его обращения без ответа по существу с изложением причин.

17.3. Принятие решения о списании обращения в номенклатурное дело без ответа на основании докладной записки работника, осуществляющего рассмотрение, или работника подразделения делопроизводства в случаях, установленных пунктом 92 Инструкции.

18. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства и другие документы) к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются гражданину путем личного вручения под расписку или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

19. Ознакомление с материалами по обращению или отдельными документами, а также снятии с них копий возможно по заявлению гражданина с письменного согласия руководителя структурного подразделения, в компетенции которого находится рассмотрение обращения. На заявлении проставляется отметка об ознакомлении гражданина с материалами по обращению, которая заверяется его подписью.

VIII. Особенности рассмотрения отдельных обращений

1. Обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и (или) видеозаписей, иных информационных файлов, регистрируются и

учитываются в соответствии с Инструкцией. Рассмотрение таких обращений по существу производится при изложении их сути в текстовой части. В ином случае гражданину направляется уведомление о невозможности рассмотрения его обращения как некорректного по изложению в соответствии с пунктом 52 Инструкции.

2. Газеты, журналы и другие печатные издания, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией, не подлежат.

3. Если в ходе проверки по жалобе установлено, что в качестве гражданина указано лицо, не обращавшееся в Учреждение, либо в обращении названы вымышленные адрес и (или) фамилия, имя, отчество, жалоба признается анонимной.

4. Переписка с гражданином по вопросу, на который ему ранее давался ответ, прекращается решением руководителя Учреждения по мотивированному заключению (служебной записке) о признании неоднократного обращения безосновательным. От имени Учреждения гражданину письменно сообщается о прекращении с ним переписки с подробным обоснованием решений, принятых по поставленным вопросам, и указанием реквизитов предыдущих ответов.

5. Заявление о прекращении рассмотрения обращения регистрируется в порядке, установленном Инструкцией. Заявление о прекращении рассмотрения обращения приобщается к материалу первого обращения, о чем письменно сообщается гражданину.

6. Ответ на типовые обращения дается каждому гражданину в порядке, установленном Инструкцией.

IX. Подготовка и направление ответа на обращение

1. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке и подписывается руководителем Учреждения, лицом, исполняющего его обязанности, или должностным лицом, уполномоченным на подписание ответа.

2. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее с личного приема, направляется за подписью принимавшего его должностного лица.

3. Подготовка проекта ответа осуществляется головным исполнителем с учетом сведений, представленных соисполнителями.

4. Текст ответа составляется в официально-деловом стиле с указанием организации, откуда поступило обращение, а также всех обращений, объединенных в один материал, без нерасшифрованных служебных аббревиатур, например: ДСМП, ДЮСШ. Запрещается направлять ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

5. Гражданину на одно его обращение направляется один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

6. Ответ на обращение должен быть своевременным, полным, мотивированным, достоверным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения. Ссылки на нормы права без приведения содержания нормативных положений не допускаются.

7. Ответ на обращение не дается:

7.1. Если обращение признано уполномоченным должностным лицом анонимным.

7.2. Если обращение признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

8. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению):

8.1. Если обращение признано некорректным по содержанию, изложению или форме. В случае признания обращения некорректным по содержанию гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

8.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения.

8.3. Если в обращении обжалуется судебное решение.

8.4. Если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

9. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть направлен, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

10. Обращение оставляется без ответа на основании резолюции руководителя структурного подразделения, уполномоченного на рассмотрение обращения и подписание ответа на служебной записке непосредственного исполнителя или сотрудника подразделения делопроизводства.

11. На коллективное обращение ответ направляется на имя гражданина, указанного в обращении первым или в качестве адресанта, либо в организацию. В тексте ответа указывается, что ответ направляется на коллективное письмо.

12. В текстовой части одного ответа на несколько объединенных в материале аналогичных обращений делается обязательная ссылка на все их номера, адресаты (если имеются), а также указываются сведения, откуда получены данные обращения.

13. Материалы, необходимые для ответа на обращение, представляются с проектом ответа для доклада руководителю Учреждения не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, за исключением обращений, срок рассмотрения которых составляет менее пяти рабочих дней.

14. Проект ответа готовится в двух экземплярах. Подписанный ответ передается в работнику подразделения делопроизводства вместе с материалом по обращению, сформированным для архивного хранения. После регистрации ответа первый экземпляр направляется в адрес гражданина, второй экземпляр (подшитый в материал) заверяется уполномоченным работником подразделения делопроизводства с проставлением на нем даты регистрации и регистрационного номера.

15. Ответ на интернет-обращение после регистрации работником подразделения делопроизводства направляется в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем

сканирования письменного ответа по указанному в обращении адресу электронной почты. В последнем случае оригинал ответа приобщается к материалу по обращению.

Х. Организация хранения рассмотренных обращений и материалов по их рассмотрению

1. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются исполнителем в материал в следующей последовательности:

титульный лист;

опись документов, находящихся в материале по письменному обращению;

лист резолюций по письменному обращению;

письменное обращение, приложения к нему (при их наличии) и конверт;

материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения), а также копии уведомлений гражданину и заявление о продлении срока рассмотрения (при наличии);

заключение (докладная записка) по результатам рассмотрения жалобы;

копия ответа гражданину с датой и номером регистрации, заверенная работником подразделения делопроизводства.

2. При необходимости направления или возврата оригинала обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия (без приложения), а также копии сопроводительного документа и ответа гражданину. В Журнал вносятся соответствующие сведения.

3. Листы в материале нумеруются карандашом в правом верхнем углу.

4. Запрещается расшивать законченный производством и списанный в дело материал по письменному обращению, а также изымать из него какие-либо документы.

5. Материалы по письменным обращениям формируются в отдельные номенклатурные дела, где они не сшиваются между собой, располагаются в хронологическом порядке исходя от даты их списания или по регистрационным номерам.

6. Допускается изъятие из номенклатурных дел материалов по связанным обращениям для их объединения на основании заявления работника по решению руководителя Учреждения. При изъятии материала по обращению из дела в описи проставляются соответствующие отметки.

7. Работнику подразделения делопроизводства запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения без отметки руководителя подразделения, уполномоченного на рассмотрение обращения и подписание ответа, «В дело № » на заключении или копии ответа, а также материал, не соответствующий требованиям Инструкции.

8. Запрещается хранение материалов по рассмотренным письменным обращениям у исполнителей.

XI. Порядок организации и проведения личного приема граждан

1. Личный прием граждан осуществляется в рабочих кабинетах руководителя Учреждения и руководителей структурных подразделений.
2. Для оформления письменного обращения помещения для приема граждан обеспечиваются стульями, столами, а также писчей бумагой, ручками.
3. Рабочие места работников, осуществляющих прием, оборудуются телефонной связью, а также необходимой оргтехникой.
4. Должностные лица, участвующие в приеме, обеспечиваются настенными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.
5. Прием организует работник подразделения делопроизводства.
6. Прием руководством и руководителями структурных подразделений Учреждения осуществляется по графику (приложение № 3 к Инструкции), который утверждается руководителем Учреждения.
7. Прием осуществляется должностными лицами по вопросам, относящимся к их компетенции.
8. Прием руководителем Учреждения и его заместителем осуществляется не менее двух раз в месяц, начальниками структурных подразделений - по мере необходимости .
9. Допускается прием по предварительной записи. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в приеме.
10. Предварительная запись осуществляется уполномоченным работником подразделения делопроизводства при личном обращении гражданина или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи уполномоченный работник уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.
11. Прием осуществляется в порядке очередности.
12. В случае отсутствия должностных лиц, назначенных для приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер, гражданину предлагается замена компетентным должностным лицом либо время приема переносится, но не более чем на три последующих рабочих дня без изменения графика приема (за исключением случаев командировки, болезни и отпуска должностных лиц, назначенных для приема).
13. При приеме гражданин предъявляет уполномоченному должностному лицу документ, удостоверяющий его личность.
14. Карточки личного приема в письменной (приложение № 2 к Инструкции) заполняются должностными лицами, осуществляющими прием.
15. В карточку личного приема вносятся следующие сведения:
 - 15.1. Дата приема.
 - 15.2. Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина.
 - 15.3. При необходимости - почтовый адрес для направления письменного ответа.
 - 15.4. Фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего прием.
 - 15.5. Содержание обращения в устной форме на личном приеме .
 - 15.6. Информация о результатах приема.
 - 15.7. Регистрационный номер и дата письменного обращения, полученного в ходе приема, а также организационное решение о порядке его рассмотрения.

15.8. Фамилия, инициалы, должность лица, внесшего сведения в карточку личного приема.

16. Оформление резолюций на карточке личного приема запрещается.

17. Заполненные карточки личного приема в тот же день передаются работнику подразделения делопроизводства.

18. Карточки личного приема учитываются в хронологическом порядке по дате. Картотека личного приема регистрируется в начале года в установленном порядке. Количество карточек в картотеке определяется исходя из количества лиц, принятых в прошлом году. Допускается хранение карточек в картотеке в алфавитном порядке.

19. Если рассмотрение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

20. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки:

20.1. Ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем проставляется отметка в карточке личного приема.

20.2. Если гражданин просит представить письменный ответ, составляется заявление о содержании устного обращения с указанием сведений, предусмотренных пунктом 124 Инструкции, который подлежит регистрации, учету и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

21. При необходимости проведения дополнительной проверки гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации, учету и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией. Если гражданин ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

22. На первом листе принятого в ходе приема письменного обращения проставляется отметка «Принято на личном приеме». По просьбе гражданина на копии письменного обращения проставляется аналогичная отметка с подписью работника, принявшего обращение, с указанием даты.

23. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

24. В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

25. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

26. Организация приема граждан руководством и руководителями структурных подразделений Учреждения возлагается на работника подразделения делопроизводства.

27. Запись на прием к руководству и руководителям структурных подразделений Учреждения осуществляет работник подразделения делопроизводства.

ХII. Формы контроля за рассмотрением обращений

1. Контроль за рассмотрением обращений устанавливается в целях своевременного и в полном объеме их рассмотрения, а также принятия мер по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, вызывающих поступление повторных жалоб.
2. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений возлагается на работника подразделения делопроизводства.
3. Контроль за качеством рассмотрения обращений по существу и соответствия ответов требованиям, установленным пунктом 91 Инструкции, осуществляют руководители структурных подразделений по направлениям деятельности.
4. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в форме текущего контроля руководителями структурных подразделений при осуществлении ими своих полномочий.

ХIII. Порядок осуществления текущего контроля

1. Текущий контроль устанавливается за рассмотрением парламентских запросов, запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной власти всех уровней, а также иных обращений по усмотрению руководителя Учреждения.
2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято только руководителем Учреждения, либо уполномоченным им должностным лицом.
3. Рассмотрение обращения снимается с контроля, если гражданину, а также обратившимся в отношении его должностным лицам даны ответы на все поставленные в обращении вопросы и приняты необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. Промежуточный ответ (уведомление) гражданину о продлении срока либо о проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее, не является основанием для прекращения рассмотрения обращения и снятия его с контроля.