

Утверждена
приказом от 02.12.2019 № 141



ИНСТРУКЦИЯ о порядке работы с обращениями граждан в СОГБУ «Днепровский ДИПИ»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.2. Инструкция устанавливает единый порядок работы (регистрации и рассмотрения) с обращениями граждан и организации их личного приема в СОГБУ «Днепровский ДИПИ».
- 1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:
 - 1) должностное лицо – руководитель учреждения, лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя СОГБУ «Днепровский ДИПИ»;
 - 2) заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, либо лицо без гражданства, объединения граждан, в том числе юридических лиц;
 - 3) обращение - изложенное в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;
 - 4) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, либо критика деятельности указанных должностных лиц;
 - 5) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
 - 6) ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;
 - 7) коллективное обращение - обращение двух или более лиц по общему вопросу, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания;
 - 8) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в СОГБУ «Днепровский ДИПИ» либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по уже рассматриваемому вопросу;
 - 9) дубликат обращения - повторный экземпляр обращения, направленный до получения ответа по предыдущему обращению, или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

10) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

2. Регистрация обращений

2.1. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в отделе по вопросам делопроизводства, обращений граждан и контроля в СОГБУ «Днепровский ДИПИ» в течение 3-х дней с момента поступления.

Регистрация обращений осуществляется с записью в журнале регистрации обращений. На обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер (буквенно-цифровой) и дата регистрации.

При регистрации в журнал вносятся следующие данные: дата поступления, Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, номер контактного телефона (при наличии), сведения об адресате, категория заявителя и его социальный статус, характер обращения (предложение, заявление, жалоба, не обращение, анонимка), содержание обращения, количество страниц обращения и приложения к обращению, контрольный срок по обращению, суть резолюции и ответственный исполнитель, дата отправки ответа на обращение, а также информация от автора обращения (при наличии номера контактного телефона).

2.2. Организация и обеспечение централизованного учета, передачу и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Администрации осуществляется в отделе по вопросам делопроизводства.

2.3. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются отделом Руководителю, а в случае его отсутствия должностному лицу, исполняющему его обязанности.

3. Требования к поступившим обращениям

3.1. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути вопроса, личная подпись и дата.

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

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия и/или имя гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, письменный ответ автору не дается, но обращение рассматривается и по итогам рассмотрения оформляется служебная записка на имя руководителя.

3.4. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в рамках его компетенции.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в СОГБУ «Днепровский ДИПИ», подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение в структурное подразделение;
- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению, в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;
- не проводить проверку по обращению, если оно признано анонимным, некорректным по содержанию или изложению, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- о направлении обращения в другие органы государственной власти, или местного самоуправления в течение 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя;
- о возврате обращения заявителю для конкретизации вопроса либо восполнения недостающими материалами в течение 7 дней со дня регистрации;
- по обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

4.2. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течение 7 дней со дня регистрации

сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

4.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

4.5. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

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

4.7. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликатадается 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 ранее ответа на основное обращение.

4.8. В резолюции руководитель учреждения, а в случае его отсутствия должностное лицо, исполняющее его обязанности, в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок разрешения обращения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

4.9. При передаче обращения исполнителю для рассмотрения в контрольную карточку обязательно вносится дата передачи, подпись, фамилия исполнителя.

5. Разрешение обращений

5.1. Исполнитель в ходе рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

5.2. При необходимости для рассмотрения обращения исполнителем запрашиваются документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц.

5.3. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты.

5.4. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно,

объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные или обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.5. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу Администрации прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются руководителем на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

5.6. Заявитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения. Повторная выдача ответов заявителю также осуществляется по письменному заявлению гражданина.

5.7. По каждому обращению гражданина отделом по вопросам делопроизводства, обращений граждан и контроля формируется дело с приложением копий ответов и материалов, касающихся рассмотрения обращения.

Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и решением затронутых вопросов составляет пять лет

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращения, поступившие в учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день,

6.2. При возвращении проекта ответа на доработку устанавливается конкретный срок исполнения.

6.3. Рассмотрение обращений граждан, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, требующих сообщить о результатах рассмотрения обращения в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

6.4. Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

6.5. Обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении

6.6. При необходимости взыскания с ответчика взыскания производятся в установленные законом сроки.

6.7. Рассмотрение обращений граждан, поступивших

информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 20 дней со дня регистрации обращения.

6.6. Согласно ст. 34 Федерального конституционного закона «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в запросе не установлен иной срок.

7. Направление ответов на обращения

7.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке за подписью руководителя.

Текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те, или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.2. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в электронном виде, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу (при наличии).

7.4. При направлении заявителям ответов на обращения, приложенные к ним оригиналы документов, возвращаются в обязательном порядке. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде, а так же копии документов.

7.5. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

7.6. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7.10. Письменные ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента подписания их главой Администрации (заместителями), но не

позднее установленного действующим законодательством срока –30-ти дней с момента регистрации.

7.11. При наличии контактного телефона заявителя ответственный исполнитель обеспечивает обязательное проведение «обратной связи» с автором обращения (сообщения). Информацию от автора (ответ получен или нет), мнение автора (поддержано, разъяснено, не поддержано) необходимо довести до сведения отдела по вопросам делопроизводства, обращений граждан и контроля.

8. Организация приема заявителей в СОГБУ «Днепровский ДИПИ»

8.1. В Учреждении прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема граждан директором учреждения в день их обращения либо по предварительной записи.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006года.

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10. Ответственность

10.1. Нарушение действующей Инструкции, порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут к дисциплинарным наказаниям.

каком порядке ему следует обратиться

8.7. В ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком

порядке ему следует обратиться

поставленных в обращении вопросов



Утверждена
приказом от 02.12.2019 № 141

ГРАФИК

**приема обращений граждан
в СОГБУ «Днепровский ДИПИ»**

**Понедельник-пятница
9.00 – 17.00**

тел./факс: 8(48138)2-36-99

e-mail: dneprdin@mail.ru