

**Инструкция
по работе с обращениями граждан в федеральном казенном учреждении
«Терский лепрозорий» Министерства здравоохранения Российской
Федерации**

1. Общие положения

1.1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) в федеральном казенном учреждении «Терский лепрозорий» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Учреждение) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Учреждения.

Прием и рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, № 237);
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 47, ст. 6554);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.), СТ. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52 (1 ч.), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173, ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52 (ч. 1), ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263; № 31, ст. 4701; 2013, № 14, ст. 1651; № 30 (ч. I), ст. 4038; № 51, ст. 6683; 2014, № 23, ст. 2927; № 30 (ч. I), ст. 4217);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ №Об информации, информационных технологиях и о защите информации№ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, №15, ст. 2038; № 30 (ч. 1), ст. 4600; 2012, № 31, ст. 4328; 2013, №

14, ст. 1658; № 23, ст. 2870; № 27, ст. 3479; № 52 (ч. I), ст. 6961, ст. 6963; 2014, № 19, ст. 2302; № 30 (ч. I), ст. 4223);

- Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; № 27, ст. 3880; 2012, № 29, ст. 3988; 2013, № 14, ст. 1668; № 27, ст. 3463, ст. 3477; 2014, № 26 (ч. I), ст. 3390);

- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

- иными нормативными актами, которыми определен порядок рассмотрения обращений граждан и организаций.

1.2. Положения Инструкции распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением Учреждением обращений граждан, обращений объединений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (далее – Заявитель) поступающие в Учреждение в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638) (далее – Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Положения настоящей Инструкции не распространяется на:

1.3.1. Жалобы на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, ст. 3480; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264; 2015, № 1, ст. 67, ст. 72) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

1.3.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, поданные в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-

ФЗ;

1.3.3. Запросы о предоставлении информации о деятельности Учреждения;

1.3.4. Заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

1.3.5. Обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения федеральных государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 52, ст. 6228; 2011, № 29, ст. 4291; № 48, ст. 6730; 2012, № 50, ст. 6954; № 53, ст. 7605; 2013, № 19, ст. 2329; № 40, ст. 5031; № 52, ст. 6961; 2014, № 52, ст. 7542);

1.3.6. Подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы;

1.3.7. Иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

1.4. Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными полномочиями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.5. Делопроизводство по обращениям осуществляется делопроизводителем Учреждения.

1.6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в Учреждении несет главный бухгалтер Учреждения (далее – Ответственный исполнитель).

1.7. Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Учреждение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.8. Обращения, поступившие в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

1.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 5.6. настоящей Инструкции.

1.10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2. Требования к письменному обращению.

2.1. В письменном обращении в обязательном порядке указывается либо наименование Учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Порядок рассмотрения обращений.

3.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 357810, Ставропольский край, Георгиевский городской округ, пос. Терский.

3.2. Адрес Учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений: 357810, Ставропольский край, Георгиевский городской округ, пос. Терский.

3.3. Режим работы Учреждения:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница	с 8.00 до 15.42
обеденный перерыв	с 11.00 до 11.30

3.4. Адрес электронной почты Учреждения: ter_lepro@mail.ru.

3.5. Обращения могут направляться по телефонному номеру: 8 (87951) 3-57-12.

3.6. Информирование о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Учреждения, ответственного за его исполнение, осуществляет делопроизводитель по телефонному номеру: 8 (87951) 3-57-12:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница	с 8.00 до 15.42
обеденный перерыв	с 11.00 до 11.30

3.7. По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Учреждения, ответственных за исполнение рассмотрения обращения.

3.8. Иная справочная информация: контактные телефоны сотрудников Учреждения, предоставляется делопроизводителем Учреждения.

3.9. График личного приема размещается на информационных стендах Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения: <http://терскийлепрозорий.рф/>.

3.10. Поступающие в Учреждение обращения, поступившие по почтовому адресу, предоставленные лично, либо поступившие по телефону принимаются делопроизводителем.

3.11. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру делопроизводителем Учреждения. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главным врачом Учреждения.

3.12. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением делопроизводителем Учреждения:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов

(разорванные документы подклеиваются);

г) сортируются ответы на запросы по обращениям;

д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма делопроизводителем, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.13. По выявленным нарушениям и недостаткам делопроизводителем составляются акты, форма которого определена в Приложении №1 к Инструкции, на письма:

а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается главным бухгалтером и делопроизводителем.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и хранится в папке поступающих документов.

3.14. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются делопроизводителем на почту невскрытыми.

3.15. Регистрация обращений, поступивших от граждан в письменной форме и форме электронного документа, осуществляется делопроизводителем путем регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», форма которого утверждена в Приложении № 2 к Инструкции. Регистрация прочей корреспонденции, поступившей от граждан (не являющаяся обращением и не требующая ответа на него), а также обращения, письма и прочая корреспонденция, поступившая от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, регистрируется в «Журнале регистрации поступающих документов», форма которого утверждена в Приложении № 3 к Инструкции.

3.16. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется регистрационный штамп установленного образца (Приложение № 4) с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

3.17. Делопроизводитель проверяет установленные реквизиты письма,

наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

3.18. Если в адрес Учреждения одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журналах указанных в п.3.15. Инструкции, делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в журналах указанных в п.3.15. Инструкции, делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, при этом в журналах указанных в п.3.15. Инструкции делается отметка «Повторное».

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

3.20. Поступившие письменные обращения не позднее следующего рабочего дня с даты поступления в Учреждение, передаются делопроизводителем на первичное рассмотрение главному врачу Учреждения.

3.21. Главный врач определяет структурное подразделение или сотрудника(сотрудников) Учреждения, ответственного (ответственных) за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на него (далее – Соисполнитель), путем проставления визы в левом верхнем углу обращения, после чего делопроизводитель осуществляет регистрацию письменного обращения в журналах указанных в п.3.15. Инструкции, и вручает копию обращения Ответственному исполнителю и Соисполнителям, для рассмотрения по существу и подготовки проекта ответа. Оригинал обращения хранится у делопроизводителя, за исключением случаев, когда оригинал должен храниться у Ответственного исполнителя или Соисполнителя.

3.22. Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от Соисполнителя Соисполнителей), координацию их работы для подготовки ответа, а также ему предоставляется право инициативного запроса

необходимой информации от других структурных подразделений Учреждения, не указанных в качестве соисполнителей. Делопроизводитель направляет Соисполнителям копию обращения.

3.23. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.24. Срок исполнения обращений берется делопроизводителем на контроль.

3.25. Соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет Ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщает об их отсутствии.

3.26. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, Ответственным исполнителем предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения, в том числе путем направления соответствующего запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.27. В случае необходимости, рассматривающие обращение Ответственный исполнитель и Соисполнитель (Соисполнители) могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается главным врачом Учреждения. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается делопроизводителю.

3.28. Заявителю (гражданину, юридическому лицу и ИП) на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.29. Подготовку проекта ответа осуществляет Ответственный исполнитель. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех Соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись главному врачу Учреждения.

3.30. Перед передачей на подпись проекта ответа главному врачу Учреждения, его проект визируется Ответственным исполнителем.

3.31. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения Ответственного исполнителя, завизировавшего его, запрещается.

3.32. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) Ответственным исполнителем распечатываются в установленном порядке на фирменном бланке, Учреждения и передаются делопроизводителю.

3.33. При передаче на подпись ответов главному врачу Учреждения делопроизводитель делает копию соответствующего обращения и прилагает его в качестве основания подготовки письма.

3.34. Делопроизводитель проверяет правильность оформления ответа, наличие приложений, в количестве указанном в ответе, и передает проект ответа на подпись главному врачу Учреждения.

3.35. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано количество экземпляров и листов каждого приложения.

3.36. Ответы на обращения (исходящие письма), вместе с перепиской передаются делопроизводителю для регистрации и отправки адресатам.

3.37. Делопроизводитель Учреждения:

а) ежедневно (при наличии ответов на обращения) формирует комплект исходящих писем на отправку, в случае необходимости создает реестр исходящих писем;

б) производит регистрацию ответов на обращения в «Журнале регистрации ответов на обращения граждан» (Приложение № 7) или в «Журнале регистрации отправляемых документов» (Приложение № 8) проставляет в направляемых письмах исходящую дату и порядковый номер;

в) перед отправкой писем проверяет наличие подписей и виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера и даты.

3.38. Дата поступления делопроизводителю подписанного главным врачом ответа на обращение является датой окончательного его исполнения.

4. Организация личного приема граждан.

4.1. Личный прием граждан в Учреждения проводится главным врачом и главным бухгалтером по вопросам, относящимся к полномочиям Учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на стендах Учреждения и официальном сайте Учреждения: <http://терскийлепрозорий.рф/>.

4.2. График приема граждан:

Ф.И.О. должностного лица	Дни и часы приема	Телефон
Габукова Ольга Васильевна – главный врач	Понедельник, среда, пятница с	8(87951)35-7-12

	13.00 до 15.00	
Короткова Елена Леонидовна – главный бухгалтер	Ежедневно 13.00 до 15.30	с 8(87951)35-7-72

4.3. Организацию личного приема осуществляет делопроизводитель, путем обеспечения записи на личный прием.

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

4.5. Содержание устного обращения заносится делопроизводителем в карточку личного приема гражданина (Приложение № 5), которая регистрируется в «Журнале регистрации карточек личного приема граждан» (Приложение № 6). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и гражданин подписывается под текстом полученного ответа и проставляет дату. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Главный врач или главный бухгалтер при проведении личного приема граждан в Учреждении вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение № 2) и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.8. 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.

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

4.10. В случае необходимости оперативного рассмотрения устного обращения, главный врач и главный бухгалтер вправе привлечь к рассмотрению устного обращения специалистов Учреждения.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

5.1. В случае ошибочной передачи обращения в структурное подразделение Учреждения, либо должностному лицу Учреждения, его руководитель, либо должностное лицо в срок до 2 рабочих дней с даты

регистрации обращения в Учреждении возвращает его делопроизводителю с пометкой для внесения соответствующих исправлений в журналах, указанных в п. 3.15 Инструкции, и передачи обращения по принадлежности.

5.2. Передача обращений из одного структурного подразделения Учреждения в другое, либо от одного должностного лица Учреждения другому, осуществляется только через делопроизводителя, на основании резолюции главного врача Учреждения.

5.3. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом делопроизводителем снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

5.5. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения

сообщается гражданину, направившему обращение.

5.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения передавались для рассмотрения по существу одним и тем же структурным подразделением либо должностным лицам Учреждения. Данное решение Ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес заявителя, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.9. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.10. 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.

6. Сроки рассмотрения обращений.

6.1. Сроки рассмотрения обращений определяются в соответствии с требованиями Закона.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

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

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 5.6. настоящей Инструкции.

6.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи

дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.6. Учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

6.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона и п. 3.27. Инструкции, главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

6.8. Ответ на устное обращение поступившего на личном приеме, с согласия гражданина может быть дан устно, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в сроки определенные настоящим разделом Инструкции.

6.9. Положения настоящего раздела Инструкции распространяются на правоотношения при рассмотрении письменного обращения, поступившего по почте, электронной почте, телефону, поданные лично, принятого в ходе личного приема.

7. Порядок направления ответа на обращение

7.1. После регистрации ответов на обращения в журналах указанных в пп. б) п. 3.37 Инструкции, делопроизводителем производится сортировка писем для:

- а) передачи к почтовой отправке;
- б) отправки ответов по электронной почте.

7.2. Отправка производится ежедневно, заказным письмом с уведомлением (или без уведомления).

7.3. Ответ на обращение, поступивший в Учреждение по почте, в ходе личного приема, по телефону, путем личного предъявления, направляется почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступивший по электронной почте, направляется по электронному адресу заявителя. Исключения составляет просьба, изложенная заявителем в обращении, о направлении ответа на обращение иным способом.

8. Порядок завершения работы с обращением

8.1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору

обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются делопроизводителем в папках, в соответствии с номенклатурой дел Учреждения.

Документы исполненных обращений в дела располагаются по следующим принципам:

- а) алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);
- б) систематический (по входящим регистрационным номерам).

8.3. Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.

8.4. Подлинники обращений, взятых на контроль делопроизводителем, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются делопроизводителем в дела в соответствии с номенклатурой дел.

8.5. Подлинники обращений, поступивших в Учреждение на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются делопроизводителем в дела в соответствии с номенклатурой дел.

9. Анализ обращений

9.1. Главный бухгалтер обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Учреждением в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло Учреждение.

9.2. Руководители структурных подразделений и должностные лица Учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков.

9.3. По итогам календарного года главным бухгалтером направляется главному врачу аналитическая информация в виде доклада по работе с обращениями граждан, указанная в пунктах 9.1. Инструкции.

10. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

10.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения

поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

10.2. Контроль за исполнением обращений включает:

а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

д) снятие обращений с контроля.

10.3. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется главным бухгалтером.

10.4. Главный бухгалтер осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.5. В ходе осуществления такого контроля главный бухгалтер имеет право:

а) запрашивать у Соисполнителей и должностных лиц Учреждения необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

10.6. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, делопроизводителем проставляется штамп «Контроль. Срок до _____» (Приложение № 9).

10.7. Делопроизводитель еженедельно сообщает главному врачу и Ответственному исполнителю информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 14 календарных дней.

10.8. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и

снимаются с контроля делопроизводителем после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

10.9. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

10.10. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

10.11. Главный врач должен регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

10.12. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.13. В целях контроля за порядком организации рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, осуществляется главным бухгалтером путем проведения плановых и внеплановых проверок.

10.14. Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся главным бухгалтером не реже 1 раза в год.

10.15. Внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся главным бухгалтером, с участием лиц, назначенных приказом главного врача для проведения внеплановой проверки, на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) сотрудников Учреждения, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращений.

ФОРМА АКТА

Министерство здравоохранения Российской Федерации

**федеральное казенное учреждение «Терский лепрозорий» Министерства
здравоохранения Российской Федерации
(ФКУ «Терский лепрозорий» Минздрава России)**

АКТ № _____
об отсутствии вложений (документов)
в полученной почтовой корреспонденции

пос. Терский
" ____ " _____ 20__ г.

Работники федерального казенного учреждения «Терский лепрозорий»
Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Учреждение):
_____ (должности, Ф.И.О.) составили настоящий Акт
о следующем:

1. " ____ " _____ 20__ г. в Учреждение поступило _____
(вид отправления) от _____ (наименование отправителя), адрес
отправителя: _____, идентификационный номер отправления:
№ _____.

2. При поступлении почтового отправления установлено:

2.1. Целостность наружной упаковки: _____
(нарушена/не нарушена).

2.2. Почтовое отправление поступило без вложения: _____ с
исходящим регистрационным № _____ от " ____ " _____ 20__ г. (при
наличии).

3. Настоящий акт составлен в двух экземплярах (1 экз. - архивное дело
организации; 1 экз. - отправлен отправителю).

Подписи:

_____ (должность, Ф.И.О., подпись)

_____ (должность, Ф.И.О., подпись)

ФОРМА ЖУРНАЛА

Министерство здравоохранения Российской Федерации

**федеральное казенное учреждение «Терский лепрозорий» Министерства
здравоохранения Российской Федерации
(ФКУ «Терский лепрозорий» Минздрава России)**

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан

Регистрационный номер, вид обращения и способ доставки	Дата регистрации	Количество листов обращения и приложений	Характеристики обращения (первично, повторное, аналогичное, и др.)	Фамилия и инициалы гражданина, его адрес, название организации, ее адрес, дата и исходящий номер	Классификация по тематике	Краткое содержание обращения, кому оно адресовано, дата, указанная гражданином в обращении	Резолюции по обращению с указанием их дат, фамилий и инициалов руководителей
Наименование подразделения, фамилия, инициалы лица, ответственного за рассмотрение по существу дата и подпись в получении обращения	Информация об осуществлении и текущего контроля	Информация о выезде на место	Принятое по существу обращения решение	Результаты рассмотрения обращения с указанием даты ответа (уведомления), фамилия и инициалы должностного лица, его подписавшего	Результаты служебной проверки и сведения о привлечении и к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан	Сведения о месте хранения материалов по обращению	Примечание

ФОРМА ЖУРНАЛА

Министерство здравоохранения Российской Федерации							
федеральное казенное учреждение «Терский лепрозорий» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФКУ «Терский лепрозорий» Минздрава России)							
ЖУРНАЛ							
регистрации поступающих документов							

Регистрационный номер, вид обращения и способ доставки	Дата регистрации	Количество листов обращения и приложений	Характеристики обращения (первично, повторное, аналогичное, и др.)	Фамилия и инициалы гражданина, его адрес, название организации, ее адрес, дата и исходящий номер	Классификация по тематике	Краткое содержание обращения, кому оно адресовано, дата, указанная гражданином в обращении	Резолюции по обращению с указанием их дат, фамилий и инициалов руководителей
Наименование подразделения, фамилия, инициалы лица, ответственного за рассмотрение по существу дата и подпись в получении обращения	Информация об осуществлении и текущего контроля	Информация о выезде на место	Принятое по существу обращения решение	Результаты рассмотрения обращения с указанием даты ответа (уведомления), фамилия и инициалы должностного лица, его подписавшего	Результаты служебной проверки и сведения о привлечении и к ответственности сотрудника, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан	Сведения о месте хранения материалов по обращению	Примечание

ФОРМА ШТАМПА

<p>Федеральное казенное учреждение «Терский лепрозорий» Министерства здравоохранения Российской Федерации</p>	
Входящий № _____	от _____ г.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия _____
Имя, отчество (последнее - при наличии) _____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____
Дата приема _____
Должностное лицо, осуществляющее прием _____ (фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения _____

Информация о результатах приема _____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в _____

_____ " " _____ 20__ г.
Регистрационный N _____
Сведения в карточку внесены _____ (фамилия, инициалы, должность)

Примечание _____

ФОРМА ЖУРНАЛА

Министерство здравоохранения Российской Федерации

**федеральное казенное учреждение «Терский лепрозорий» Министерства
здравоохранения Российской Федерации
(ФКУ «Терский лепрозорий» Минздрава России)**

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ КАРТОЧЕК
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина	Адрес места жительства (регистрации) гражданина	Краткое содержание обращения гражданина	Принятое решение

ФОРМА ЖУРНАЛА

<p>Министерство здравоохранения Российской Федерации</p> <p>федеральное казенное учреждение «Терский лепрозорий» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФКУ «Терский лепрозорий» Минздрава России)</p> <p>ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН</p>

№ регистрации	Дата регистрации обращения	Ф.И.О. гражданина	Ф.О.И. ответственного исполнителя	Примечание

ФОРМА ЖУРНАЛА

<p>Министерство здравоохранения Российской Федерации</p> <p>федеральное казенное учреждение «Терский лепрозорий» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФКУ «Терский лепрозорий» Минздрава России)</p> <p>ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОТПРАВЛЯЕМЫХ ДОКУМЕНТОВ</p>
--

№ регистрации	Дата регистрации обращения	Ф.И.О. гражданина, наименование юр.лица, ИП	Ф.О.И. ответственного исполнителя	Примечание

ФОРМА ШТАМПА

<p>Федеральное казенное учреждение «Терский лепрозорий» Министерства здравоохранения Российской Федерации</p> <p>КОНТРОЛЬ Срок исполнения: «___» _____ 20__ г.</p>
