

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке рассмотрения обращений граждан** **в ГБУ «Ветуправление Белореченского района»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ «Ветуправление Белореченского района» (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступившими в адрес ГБУ «Ветуправление Белореченского района» (далее - Учреждение).

1.2. Порядок рассмотрения и приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан" и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами.

1.3. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Законе № 59-ФЗ.

II. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ ИНСТРУКЦИИ

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной форме или с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы Учреждения либо официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и(или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом) (далее – Системы).

2.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

2.3.1. обращения работников о фактах обращения в целях склонения работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

2.3.2. 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.

III. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И УЧЁТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Обращение в Учреждение может быть направлено:

3.1.1. в письменной форме:

- почтовым отправлением по адресу: 352633, Краснодарский край, г. Белореченск, ул. Международная, д. 3;
- передано лично в часы работы Учреждения в приемной Учреждения;
- принято в ходе личных приемов начальника Учреждения.

3.1.2. в форме электронного документа:

- путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан с использованием Единого портала или иных Систем на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <http://belorvet.ru>, который является официальным сайтом Учреждения (далее - официальный сайт Учреждения).

3.2. Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в письменной форме, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись гражданина;
- дату обращения.

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

Дополнительно гражданин может указать электронный адрес и (или) номер контактного телефона для уточнения информации и оперативности рассмотрения заявления.

3.3. Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иных Системах, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Регистрация сообщений по обращениям граждан осуществляется специалистом Учреждения, уполномоченным на ведение делопроизводства в Учреждении (далее - делопроизводитель). Обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в Учреждение.

Делопроизводитель при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе для дальнейшей работы;
- регистрирует обращения в журнале регистрации обращений.

3.5. В журнале регистрации указываются следующие сведения об обращении:

- номер обращения;
- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- контактные данные заявителя;
- краткое содержание обращения;
- фамилия, имя, отчество ответственного исполнителя;
- отметка об исполнении или переадресации обращения.

IV. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению в порядке и сроки, установленные Законом № 59-ФЗ.

Начальник Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

4.2. В случае необходимости Учреждение или должностное лицо Учреждения может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или специалистов Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4. Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких специалистов Учреждения, направляется специалисту, указанному среди исполнителей первым (далее - ответственный исполнитель). Копии этого обращения направляются иным исполнителям (соисполнители).

Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения.

4.5. В случае неправильного направления обращения, специалист Учреждения, его получивший, в срок не позднее трех дней с момента поступления передает его делопроизводителю для передачи соответствующему специалисту по компетенции.

4.6. При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения ответ направляется ответственным исполнителем по данному обращению, со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

Копии обращений приобщаются делопроизводителем к основной переписке.

4.7. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении. Копия ответа заверяется подписью делопроизводителя и соответствующей печатью.

4.8. Ответ на обращение, подписанный начальником Учреждения либо уполномоченным на то лицом, направляется делопроизводителю, для присвоения ему исходящего регистрационного номера.

4.9. Ответ на обращение в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение, в письменной форме.

4.10. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале или в иных Системах в форме электронного документа.

4.11. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственным исполнителем, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с проектом уведомления заявителю и материалов, обосновывающих принятие такого решения.

4.11.1. Начальник Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же адрес или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.12. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.12.1. Ответ на обращения не дается, если:

– в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– текст письменного обращения (в том числе в электронном виде) не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.12.2. В случае, если в 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 компетенцией.

4.12.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.13. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение или соответствующему специалисту Учреждения.

V. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан осуществляется начальником Учреждения.

5.2. График приема граждан утверждается начальником Учреждения и размещается на официальном сайте Учреждения и на информационном стенде по месту приема граждан в Учреждении по адресу: 352633, Краснодарский край, г. Белореченск, ул. Международная, д. 3.

5.3. Запись граждан на личный прием осуществляется специалистом Учреждения.

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

5.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.

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

5.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или специалистов Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Учреждении, осуществляется специалистом.

VI. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

6.2. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

6.3. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- контроль за сроками рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

6.4. Ответственность за ведение контроля возлагается на делопроизводителя.

6.5. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и снимаются с контроля после направления ответственным исполнителем ответа на обращение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

6.6. Обращения, поступившие в Учреждение из государственных органов исполнительной власти или других учреждений, с контролем исполнения, считаются исполненными и снимаются с контроля делопроизводителем после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и контролирующим органам (при необходимости). Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданина и в контролирующей орган (при необходимости).

6.7. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, делопроизводитель осуществляет учет и анализ поступивших обращений.

6.8. Делопроизводитель ежеквартально докладывает начальнику Учреждения следующую информацию:

- количество поступивших письменных обращений;
- количество рассмотренных обращений (всего, в срок, с нарушением срока);
- количество находящихся на рассмотрении обращений (всего; с просроченным сроком исполнения).

6.9. Делопроизводитель обобщает результаты анализа обращений за год и составляет справку о рассмотрении письменных обращений, содержащую следующую информацию:

- количество поступивших письменных обращений;
- количество и характер рассмотренных обращений (всего, в срок, с нарушением срока, по каким вопросам);
- количество находящихся на рассмотрении обращений (всего; с просроченным сроком исполнения).
- количество и характер судебных споров, связанных с несоблюдением порядка рассмотрения обращений, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.
- предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

6.10. Нарушение 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 заявителя влекут привлечение виновных должностных лиц Учреждения к ответственности в соответствии с действующим законодательством.