

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор ГБУ РК «Бахчисарайский  
психоневрологический интернат»**

**Бавбеков Р.Э.**

**Приказ № 169 –ОД от 14.09.2018 г.**

**Инструкция по работе с обращениями граждан в ГБУ РК  
«Бахчисарайский психоневрологический интернат»**

**Общие положения**

Инструкция по работе с обращениями граждан в ГБУ РК «Бахчисарайский психоневрологический интернат» разработан в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Инструкция определяет прием, регистрацию, учет, рассмотрение письменных, устных и электронных обращений граждан; требования к контролю над сроками и качеством рассмотрения обращений.

Предложения - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества; заявления - 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалобы - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

### Прием и регистрация письменных обращений

Прием и регистрация письменных обращений граждан возлагается делопроизводителем.

Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии и содержать, помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, данные о месте его жительства, работы или учебы, номер телефона, адрес электронной почты.

Письменные обращения граждан, в том числе полученные в ходе личного приема, регистрируются в день их поступления.

На обращении проставляют дату поступления, номер регистрации и передают его ответственному лицу.

### Учет письменных обращений

Учет письменных обращений включает в себя следующие операции:

- проставляется регистрационный номер, переписывая его с журнала регистрации;
- зарегистрированные обращения, в зависимости от их содержания, направляются директору интерната или его заместителю для назначения исполнителя;
- снимаются копии обращений, если в поручении указаны несколько исполнителей;
- направляются обращения исполнителям в соответствии с резолюцией руководителя.

Обращения с поручениями передаются исполнителю под подпись; делопроизводитель следит за сроками исполнения по резолюции, своевременно делает напоминание исполнителям о сроках.



## Рассмотрение обращений

Зарегистрированные обращения граждан, не позднее следующего дня после поступления в интернат, передаются на рассмотрение директору или его заместителям, руководителям структурных подразделений.

Указание по исполнению обращения делается директором либо его заместителем на свободном поле заявления, при необходимости ставится срок исполнения, дата и подпись.

Если в резолюции директора либо его заместителя указаны несколько исполнителей, ответственным за исполнение является исполнитель, указанный в списке первым. Ответственному исполнителю направляется оригинал документа с приложениями, остальным исполнителям - копии.

Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и составления ответа. Все резолюции сохраняются, подшиваются и хранятся у специалистов, готовивших ответ.

Ответ может быть дан как в письменной, так и в устной форме:

на заявления граждан, не имеющих специфики работы дома-интерната, даются ответы заявителю в письменной форме;

в случае обращения проживающих, либо их родственников, с жалобами различного характера или предложениями по улучшению работы учреждения, ответ может быть дан как в письменной форме, так и в устной форме (по телефону, указанному гражданами в заявлении), с обязательной отметкой в журнале регистрации телефонограмм.

Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.



Оформленный надлежащим образом ответ на письменное обращение, вместе с имеющейся перепиской, регистрируется исполнителем в журнале регистрации и направляется заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в интернат в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

#### Контроль над рассмотрением обращений

Срок разрешения обращения исчисляется в календарных днях от даты его регистрации. Письменное обращение, поступившее в Учреждение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации, за исключением следующих случаев:

письменные обращения, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию интерната, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращения; обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Если окончание срока исполнения письменного обращения приходится на выходные или праздничные дни, ответ на обращение должен быть направлен не позднее последнего рабочего дня перед выходными и праздничными днями.



Требования к содержанию и оформлению ответов на обращения: ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан; ответ подписывает директор или его заместитель; в ответе должно быть указано: кому направляется, номер и дата письма, на которое дается ответ, дата отправки, исходящий номер, фамилия исполнителя, номер его телефона.

### Хранение дел

Обращения граждан, после их разрешения, со всеми относящимися к ним материалами, хранятся у соцработников.

Документы подшиваются в следующем порядке сверху вниз: поручения руководства, обращение, конверт, акты, справки, ответ в контролирующий орган, ответ заявителю.

При формировании дел проверяется правильность направления документов для хранения, их комплектность.

Служебные документы хранятся в течение пяти лет, после чего передаются в архив по сдаточной описи.

В архиве дела хранятся в соответствии с номенклатурой дел.

### Работа с устными обращениями

Личный прием граждан осуществляется директором, заместителями директора, специалистами соответствующих структурных подразделений ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) по адресу г. Бахчисарай, ул. Водохранилищная, 4, с 10:00 до 16:00, обед 12:30 до 13:00.

При личном обращении, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. В случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Делопроизводитель выслушав устное обращение гражданина и изучив представленные документы, дает соответствующие разъяснения и заполняет

карточку регистрации личного приема. В журнале регистрации разборчивым почерком указываются:

дата приема;

фамилия, имя, отчество, дата рождения, место жительства обратившегося;

краткое содержание просьбы, причина обращения;

содержание принятого решения.

Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное и получить на него соответствующий ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.