

Утверждаю

Директор СОГБУ

«Кардымовский ДИПИ»



Л.А. Лагутина

01 февраля 2017г

## ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в СОГБУ «Кардымовский ДИПИ».

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ и определяет порядок организации рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации, поступивших на имя директора, заместителей, руководителей структурных подразделений СОГБУ «Кардымовский ДИПИ» в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений граждан.

### 2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте СОГБУ «Кардымовский ДИПИ» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (адрес официального сайта - [dompr.smolinvest.ru](http://dompr.smolinvest.ru)), на информационных стендах.

2.2. Сведения об учреждении:

- местонахождение и почтовый адрес: 215850 Смоленская обл. п. Кардымово ул. Ленина д.66;

- контактные телефоны: 8(48167) 4-14-49, 4-14-60

2.3. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах

не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется учреждением ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 10.00 до 16.00, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, при личном обращении граждан, а также с использованием почтовой, телефонной связи и электронной почты

### **3. Порядок рассмотрения обращений**

#### **3.1. Прием и первичная обработка обращений**

3.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением по адресу: 215850 Смоленская обл. п. Кардымово ул. Ленина д.66;

- передано лично в приемную СОГБУ «Кардымовский ДИПИ» ( административное здание), расположенное по адресу: 215850 Смоленская обл. п. Кардымово ул. Ленина д.66;

- опущено в ящик для корреспонденции, расположенный на внешней стороне у входа проходной;

3.1.2. Обращение в форме электронного документа может быть направлено по электронной почте [kardinbuh@mail.ru](mailto:kardinbuh@mail.ru).

3.1.3. Устное обращение может быть адресовано уполномоченным должностным лицам в ходе личного приема.

Устное обращение заносится в журнал личного приема и подлежит рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

#### **3.2. Регистрация поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа**

Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в течение трех дней с момента поступления регистрируется делопроизводителем в журнале регистрации обращений граждан путем присвоения порядкового номера. Форма журнала утверждена приказом директора СОГБУ "Кардымовский ДИПИ" №37а от 01.02.2017г.

#### **3.3. Направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение.**

3.3.1. В течение одного дня со дня регистрации поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, передаются на рассмотрение директору учреждения, его заместителям или



руководителям подразделений, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении (независимо от того, на чье имя оно адресовано).

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения для рассмотрения по компетенции.

Уведомление о переадресации обращения для рассмотрения по компетенции направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

#### **4. Контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа**

4.1. Текущий контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляет директор учреждения.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется директором путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, документов и материалов о результатах рассмотрения обращения.

#### **5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа**

5.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа:

- несет персональную ответственность за его сохранность;
- при уходе в отпуск передает имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, временно замещающему его должностному лицу;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, их должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях;

- направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов.

5.2. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сообщения об авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

5.3. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

5.4. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение, обращение в форме электронного документа ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, наименование организации, направивших обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи

5.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.6. В случае если в письменном обращении гражданина 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, руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

5.7. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы со ссылками на конкретные нормы права. В случае подтверждения фактов,



изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

5.8. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению.

5.9. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения.

## **6. Организация проведения личного приема граждан в СОГБУ «Кардымовский ДИПИ»**

6.1. Личный прием граждан осуществляется в рабочих кабинетах директора, заместителей или руководителей подразделений.

6.5. Личный прием граждан проводят директор, заместитель директора по мед. части и главный бухгалтер. Должностные лица, ведущие личный прием, несут персональную ответственность за его проведение.

6.2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан на текущий год (далее - график приема).

6.3. График приема составляется ежегодно и утверждается директором учреждения.

6.4. График приема размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте учреждения.

6.5. Личный прием граждан, производится без предварительной записи, в порядке очереди.

6.6 В ходе проведения личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина существо вопроса для занесения содержания устного обращения в журнал регистрации личного приема граждан. Форма журнала утверждена приказом директора СОГБУ «Кардымовский ДИПИ» №37а от 01.02.2017г.

6.7. Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной и (или) в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

6.8. По окончании личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина, удовлетворен ли он устным ответом, данным в ходе проведения личного приема граждан.

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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема подлежат регистрации в журнале регистрации обращений граждан.

6.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

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

6.12. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее личный прием.

#### **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

Директор в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Лица, виновные в нарушении настоящей инструкции и Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Озкаяева М.С.

З.И.И.И.

/Жемилова Ч.З./

/Александрова А.С./









Утверждаю:

Директор СОГБУ «Кардымовский ДИПИ»

 Л.А. Лагутина

 2017г

**ГРАФИК**  
приема граждан (сотрудников и проживающих) на 2017 год.

№ п/п	Ф.И.О. должностного лица	Занимаемая должность	Дата и время приема	Адрес
1.	Лагутина Людмила Александровна	Директор СОГБУ «Кардымовский ДИПИ»	Второй и четвертый вторник каждого месяца с 10-00 до 12-00	Административный корпус
2.	Максименкова Ирина Владимировна	Заместитель директора по медицинской части	Второй и четвертый вторник каждого месяца с 14-00 до 16-00	Корпус мед. части
3.	Алексанян Каринэ Семеновна	Главный бухгалтер	Второй и четвертый вторник каждого месяца с 10-00 до 12-00	Административный корпус