УТВЕРЖДЕН

Приказом ФГБУ «УГМС по ЛНР»

от 09.04.2024 № 22

**Порядок работы с обращениями граждан  
в** **ФГБУ «УГМС по ЛНР»**

**Общие положения**

Рассмотрение обращений граждан в ФГБУ «УГМС по ЛНР» (далее по тексту - Учреждение) осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим Порядком.

Настоящий Порядок определяет правила регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, а также организации приема граждан.

Организация работ по приему, регистрации и контролю сроков рассмотрения обращений граждан в адрес Учреждения возлагается на отдел кадров и правовой работы.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства Учреждения.

Работники Учреждения несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящего Порядка.

При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение содержащихся в них сведений.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в органы власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**Рассмотрение письменных обращений граждан**

В Учреждении рассматриваются письменные обращения граждан, полученные по почте, принятые лично от граждан (в том числе при личном приеме начальника Учреждения или уполномоченным должностным лицом), а также поступившие по электронной и факсимильной связи.

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

Конверты к обращениям граждан сохраняются вместе с обращениями.

Поступившие в Учреждение письменные обращения граждан подлежат регистрации в системе электронного документооборота «Дело» как отдельная самостоятельная группа входящих документов с буквенным индексом «ОГ». Регистрация обращения осуществляется в день его поступления или на следующий рабочий день. Указанные в обращении контактные данные гражданина вносятся в регистрационную карточку (РК) документа.

В правом нижнем углу обращения проставляется регистрационный штамп для входящих документов (при отсутствии места - в любом свободном поле документа) и указывается порядковый регистрационный номер и дата регистрации.

Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер, регистрационная карточка такого документа связывается с РК предыдущего обращения связкой «Дополнено». В правом верхнем углу документа и в поле РК «Примечание» делается пометка «повторно». Повторным считается обращение, поступившее в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Регистрация обращений граждан осуществляется в журналах учета обращений граждан, отдельно от прочей корреспонденции. Образец журнала регистрации приведен в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

После регистрации обращение передается на рассмотрение начальнику Учреждения, а в его отсутствие - лицу, исполняющему его обязанности. После получения указаний по рассмотрению обращения (резолюции) эти данные вносятся в РК документа или в журнал учета обращений граждан, а обращение передается исполнителю.

Все обращения граждан подлежат постановке на контроль. Срок рассмотрения обращений - 30 дней со дня регистрации.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших из вышестоящих организаций, устанавливаются в соответствии с их поручениями.

В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения может быть продлен по решению начальника Учреждения, но не более чем на 30 дней, о чем необходимо уведомить гражданина, направившего обращение, до истечения 30-дневного срока с момента регистрации.

Контроль сроков исполнения обращений граждан в Учреждении осуществляют работники отдела кадров и правовой работы.

Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и направлении письма-ответа заявителю.

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

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке письма Учреждения, подписываются начальником Учреждения, а в его отсутствие - лицом, исполняющим его обязанности.

Ответ на коллективное обращение дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа указывается, что ответ дается на коллективное письмо.

Анонимные обращения, в которых не указаны фамилия заявителя и адрес, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в поле РК «Гражданин» указывается «Аноним». Ответы на анонимные обращения не даются.

Работники Учреждения несут персональную ответственность за сохранность письменных обращений граждан со всеми прилагаемыми к ним документами, их своевременное и качественное рассмотрение.

При уходе в отпуск (в том числе учебный), на время болезни, в случае увольнения, а также в случае временного отсутствия по иным причинам, работник обязан передать находящееся у него на исполнении обращение своему непосредственному руководителю.

Обращение считается своевременно исполненным, если приняты необходимые меры и заявителю направлен ответ на все изложенные в обращении вопросы в срок не более 30 дней со дня регистрации.

Ответы на обращения граждан направляются по почте заказным с уведомлением письмом или, по желанию заявителя, могут быть вручены ему лично под расписку.

Если в обращении указан адрес электронной почты заявителя, ответ направляется ему также в виде сканированного документа в формате PDF или JPG.

Законченные делопроизводством обращения граждан, документы, связанные с их рассмотрением и вторые экземпляры писем-ответов, формируются в дела в пределах одного календарного года, имеющие отдельные индексы в номенклатуре дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Основания (письма-обращения) помещаются после материалов по рассмотрению обращения.

Сроки хранения дел определяются в соответствии с «Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения», утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 августа 2010 г. № 558.

**Организация личного приема граждан**

Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения осуществляется начальником Учреждения (в его отсутствие - лицом, исполняющим обязанности начальника) и его заместителями в пределах их компетенции. Ответственными за организацию личного приема граждан являются документовед 2 категории и начальник отдела кадров и правовой работы.

При поступлении обращений по электронной почте, на официальный сайт Учреждения или в письменной форме с просьбой о личном приеме начальником Учреждения или его заместителями в соответствии с их компетенцией, обращение направляется указанному должностному лицу для принятия решения.

Прием граждан начальником Учреждения и его заместителями осуществляется по адресу: г. Луганск, тер. ЛНАУ, д. 5Б. Дата и время приема назначаются в рабочие дни и часы Учреждения по согласованию с заявителем:

Понедельник - четверг - с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 12:48.

Пятница: с 08:00 до 16:00, перерыв с 12:00 до 12:48.

Суббота, воскресенье: выходные дни.

Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан (или их представителей) по телефону или адресу электронной почты.

В соответствии с п.2 ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ гражданин, явившийся на прием, обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Данные о приеме граждан фиксируются в журнале учета приема граждан. Образец формы журнала приведен в Приложении № 2 к настоящему Порядку.

В случае, если изложенные в устном обращении гражданина 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 соответствующая запись в журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

Приложение № 1  
к Порядку работы с обращениями граждан в ФГБУ «УГМС по ЛНР»

Журнал учета письменных обращений граждан  
в ФГБУ «УГМС по ЛНР»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  регистрации | ФИО  заявителя, адрес, дата и исходящий  № обращения (при наличии) | Краткое  содержание  (тема)  обращения | Резолюция  руководителя | Кому отписан документ,дата  получения и подпись исполнителя | Результаты рассмотрения, дата и исходящий регистрационный номер ответа заявителю | Примечания |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2  
К Порядку работы   
с обращениями граждан  
в ФГБУ «УГМС по ЛНР»

Журнал учета приема граждан  
в ФГБУ «УГМС по ЛНР»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата приема, ФИО и должность лица, ведущего прием | ФИО, адрес, контактный телефон заявителя | Тема  обращения | Принятые  меры,  результат  рассмотрения |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |