

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕТСКИЙ ЦЕНТР «АРТЕК»
г. Ялта, пгт. Гурзуф

ПРИКАЗ

«29» июня 2020 г.

№ 614

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
в ФГБОУ «МДЦ «Артек»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях организации работы по рассмотрению обращений граждан приказую:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ «МДЦ «Артек» (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Заместителю директора по правовым и организационным вопросам Живогляд Е.Н. обеспечить доведение Порядка до сведения работников ФГБОУ «МДЦ «Артек» под подпись.
3. Заместителям директора, руководителям структурных подразделений ФГБОУ «МДЦ «Артек» обеспечить неукоснительное исполнение Порядка.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по правовым и организационным вопросам Живогляд Е.Н.

Директор

К.А. Федоренко

Приложение к приказу
ФГБОУ «МДЦ «Артек»
от 29.07 2020 г. № 614

**ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в ФГБОУ «МДЦ «Артек»**

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ «МДЦ «Артек» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативными правовыми актами в данной области.

1.2 Порядок определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в ФГБОУ «МДЦ «Артек» (далее – Учреждение).

1.3 Предусмотренный порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4 Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

предложение - 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;

заявление - 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;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.5 Учреждение обязано в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.6 Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью директора Учреждения и уполномоченных им заместителей директора, главного врача, которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Порядком.

1.7 Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в Учреждении осуществляет отдел делопроизводства и организационной работы.

1.8 Поступление в Учреждение обращений граждан осуществляется:
в письменном виде по почте;
факсимильной связью;
в электронном виде путем заполнения специальной формы на официальном сайте artek.org;
при личной передаче письменного обращения в Учреждение;
в ходе личного приема директором, уполномоченными им заместителями директора, главным врачом Учреждения.

1.9 При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан директор Учреждения в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.10 Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.11 Директор, уполномоченные им заместители директора, главный врач Учреждения при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснить им порядок обжалования решений;

систематически анализировать обращения граждан.

1.12 Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.13 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности учреждения или должностных лиц этого учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.14 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.15 Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Организация делопроизводства по обращениям граждан

2.1 Делопроизводство по обращениям граждан в Учреждении ведется отдельно от других видов делопроизводства. При использовании систем электронного документооборота ведение делопроизводства по обращениям граждан выделяется в виде отдельной подсистемы.

2.2 Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале регистрации и контроля обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Порядку). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.3 Ведение делопроизводства по обращениям граждан, в том числе поступивших в электронном виде, осуществляется сотрудниками отдела делопроизводства и организационной работы, которые обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют руководство о состоянии их исполнения.

2.4 Первичная обработка обращений, поступающих по почте, включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, проверку наличия указанных автором вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

2.5 Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с даты поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

2.6 На стадии предварительной обработки поступивших обращений отделом делопроизводства и организационной работы, отбираются обращения, не подлежащие рассмотрению:

обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес и адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, - регистрируются в установленном порядке с указанием в примечании "Анонимное". (При этом отделом делопроизводства и организационной работы, на электронный адрес, указанный в обращении, направляется электронное уведомление о том, что обращение признано анонимным, с предложением гражданину оформить новое обращение в установленном законодательством порядке.);

обращения, текст которых не поддается прочтению, - регистрируются в установленном порядке (при этом, в течение семи дней с даты регистрации гражданину сообщается о причине оставления обращения без ответа по существу, в случае если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

обращения, поступившие в электронной форме, исходя из содержания которых не представляется возможным определить предмет обращения, -

регистрируются в установленном порядке с указанием в примечании "Уточняющий запрос";

обращения, рассмотрение которых невозможно без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения), - регистрируются в установленном порядке, и гражданину в течение семи дней с даты регистрации сообщается о причине оставления обращения без ответа по существу.

2.7 Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Аи-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Ко" и "Аи".

2.8 Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).

2.9 Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.10 При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.11 Письменное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.12 В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. О содержании таких писем докладывается руководству, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.13 Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам учреждения, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.14 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения Учреждения, о чем сообщается

гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.15 Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в учреждение. О данном решении структурное подразделение-исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.16 Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс.

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

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

2.18 Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланые ими для разрешения в учреждение, рассматриваются как первичные.

2.19 Письма граждан, адресованные директору Учреждения, передаются ему для рассмотрения, далее письма направляются на исполнение в структурные подразделения. В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу

2.20 Если полученные письма граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения руководства учреждения, они направляются на исполнение непосредственно в структурные подразделения.

2.21 При поступлении повторного письма работник, ведущий делопроизводство, обязан передать его на рассмотрение руководителю структурного подразделения вместе с предыдущими обращениями.

2.22 Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.23 Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.24 Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.25 По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению;

о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Учреждения;

об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.26 В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чём извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

2.27 На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.28 Данные о содержании заявлений, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, отражаются в журналах.

2.29 Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с установленными требованиями ведения делопроизводства.

2.30 Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, передаются исполнителем сотруднику отдела делопроизводства и организационной работы для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов.

2.31 Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.32 Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.33 Директор Учреждения, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации.

2.34 В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации и контроля обращения граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.35 Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в Учреждении. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией учреждения может быть принято решение об увеличении сроков хранения наиболее ценных обращений граждан и материалов по их реализации.

2.36 Дела после завершения делопроизводства по ним и по истечении установленных сроков хранения, сдаются в архивы Учреждения.

2.37 Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.38 Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

2.39 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.40 Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1 Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в Учреждение.

3.2 Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие

дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

3.3 В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен директором Учреждения, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения.

3.4 Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации «О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» и соответствующими законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа, директор Учреждения обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса, срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

4. Организация приема граждан

4.1 Прием граждан проводится директором Учреждения, его заместителями правомочными принимать решения по вопросам, отнесенными к их компетенции.

4.2 Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими распоряжениями директора Учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.3 Для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.4 Прием граждан проводится в порядке очередности, по предварительной записи.

4.5 Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений Учреждения.

4.6 Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.7 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку. 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 чём делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8 Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.9 Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан (Приложение № 3 к настоящему Порядку) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.10 Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

4.12 При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1 Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2 Директор Учреждения осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящим Порядком.

5.3 Директор контролируют работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство.

5.4 В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в учреждении отдел делопроизводства и организационной работы не реже одного раза в квартал проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов отделом разрабатывают и вносят предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устраниению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию директора Учреждения.

5.5 Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта РФ, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

5.6 При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.7 В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены: факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений; факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя; номер и дата ответа заявителю.

5.8 В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Учреждения, в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе Учреждения.

5.9 Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется начальником отдела делопроизводства и организационной работы в зависимости от срока исполнения поручения.

5.10 Начальник отдела делопроизводства и организационной работы, осуществляющий контроль, обязан:

знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;

отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

5.11 Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

5.12 Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влечут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5.13 Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой Учреждением по рассмотрению обращений и организации приема граждан, раз в квартал представляются директору Учреждения в виде аналитических справок и отчетов «О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан» (приложение № 4 к настоящему Порядку).

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в ФГБОУ «МДЦ «Артек»

ФОРМА

Инв. №

(срок хранения)

Журнал №_____
регистрации и контроля обращений граждан
в ФГБОУ «МДЦ «Артек»

Том №_____

Начат "___" ____ 20__ г.

Окончен "___" ____ 20__ г.

На _____ листах

Журнал в _____ томах

№ п/п	Дата поступ- ления	Ф.И.О. заявителя Адрес местожитель- ства заявителя	Откуда поступило, № и дата	Краткое содержание обращения	Кому передано, куда направлено указание (резолюция), дата, срок исполнения	Отметка об исполне- нии и ответе заявител- ю
1	2	3	4	5	6	7

Примечания:

1. Журнал ведется в электронном виде.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: заместителю директора по правовым и организационным вопросам - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) по их требованию.

Приложение № 3

к Порядку рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ «МДЦ «Артек»

ФОРМА

Инв. № _____

Срок хранения _____

Журнал № _____
учета приема граждан
в ФГБОУ «МДЦ «Артек»

TOM N _____

Начат "—" 201_ г.

Окончен " — " 201 г.

На ____ листах

Журнал в ____ томах

Приложение № 4
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в ФГБОУ «МДЦ «Артек»

**Перечень вопросов, подлежащих освещению в отчете
«О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан»**

1. Организация работы по рассмотрению обращений и приему граждан в учреждении.
2. Состояние работы по систематическому изучению характера поступающих обращений и личных обращений граждан, использование этих данных в целях дальнейшего совершенствования деятельности Учреждения. Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан с жалобами в Учреждение, их количество. Количество обоснованных жалоб и заявлений (раздельно). Причины возникновения обоснованных жалоб. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
3. Организация приема граждан.
4. Контроль за состоянием работы с обращениями граждан и по организации их приема. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устраниению.
5. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации приема граждан на оперативных совещаниях у директора Учреждения.
6. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и приеме граждан.

К отчету прилагаются статистические данные по форме 1 и 2.

Форма 1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан
в ФГБОУ «МДЦ «Артек» за 20__ год**

Код обращения	Тема обращений	Подразделение - исполнитель	Общее количество обращений
1	2	3	4

**Справка по работе с обращениями граждан
в ФГБОУ «МДЦ «Артек» за 20 __ год**

1. Остаток на начало квартала	
2. Поступило, всего	
в том числе:	
неконтрольных	
повторных	
коллективных	
из вышестоящих органов	
3. Исполнено, всего	
в том числе:	
до 15 дней	
до 1 месяца	
с нарушением сроков исполнения	
удовлетворено	
направлено в другие ведомства	
в том числе взято на контроль	
проверено с выездом на место	
4. Осталось на исполнении на следующий квартал	
5. Рассмотрено:	

В аналитической справке за квартал необходимо указать, по каким основным вопросам поступили письма, их количество. Какие меры принимаются структурными подразделениями по сокращению поступления писем граждан (указать, по каким вопросам направлены предложения в вышестоящие органы, изданы или внесены поправки в инструкции или другие нормативные документы и т.п.).

Приложение № 2

к Порядку рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ «МДЦ «Артек»

ФОРМА

Карточка личного приёма директором (заместителем директора, главным врачом) ФГБОУ «МДЦ «Артек»

ФИО _____

Должность и место работы _____

Почтовый адрес _____

Контактный телефон _____ e-mail _____

Содержание устного обращения: _____

Отметка о согласии / несогласии гражданина на получение устного ответа _____

Информация о результатах приема:

- Дан устный ответ / разъяснения.
 - Принято письменное обращение. Всего _____ листов.

Дата приема _____

Подпись гражданина _____

Расшифровка подписи

Резолюция директора (заместителя директора, главного врача):

Подпись должностного лица, ведущего прием _____ Расшифровка подписи