Приложение
к приказу ГБУК г.Севастополя
«МКЦ» «Бухта Казачья»
от 12.11.2025 № 335

Инструкция
по работе с обращениями граждан и запросами информации в государственном бюджетном учреждении культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан и запросами информации в государственном бюджетном учреждении культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья» (далее – Инструкция) определяет единую процедуру получения, учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан и запросов информации в государственном бюджетном учреждении культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья» (далее – Учреждение).

1.2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Инструкции:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»;
- Устав города Севастополя;
- Закон города Севастополя от 11.03.2020 № 566-ЗС «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в городе Севастополе».

1.3. Действие настоящей Инструкции распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном международным договором Российской Федерации или федеральными конституционными законами, иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения обращений) (далее – обращения граждан), а также на запросы информации, подаваемые

на основании Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – запросы информации).

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан, запросам информации ведется отдельно от остальных видов делопроизводства.

1.5. Обращения граждан и запросы информации поручает рассматривать в рамках сферы культуры директор Учреждения.

2. Основные термины, используемые в Инструкции

2.1. Все термины в настоящей Инструкции употребляются в значениях, определенных федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018 № А1-3449о.

2.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

- первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся Учреждением, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по уже рассматривавшемуся вопросу;

- вторичное обращение – обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов Учреждением или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение, в случае отсутствия результатов рассмотрения обращения органом, в том числе на портале ССТУ.РФ;

- массовое обращение – аналогичные обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

- дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

- повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в адрес Учреждения или директора Учреждения или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- запрос – обращение пользователя информации в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Учреждение либо

к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого Учреждения;

- пользователь информации – гражданин (физическое лицо), общественное объединение, осуществляющее поиск информации о деятельности Учреждения;

- «не обращение» – текст, направляемый для ознакомления (с приложением печатной продукции, экземпляров средств массовой информации, книг, буклетов, листовок, аудио- и видеоматериалов и т.п.) либо содержащий поздравление, соболезнование, приглашение, благодарность и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением.

3. Прием и предварительное рассмотрение обращений граждан, запросов информации

3.1. Рассмотрение обращений граждан не является государственной услугой.

3.2. Помещения, предназначенные для работы с обращениями граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда».

Места ожидания личного приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, также иметь беспрепятственный доступ для людей с инвалидностью.

3.3. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан, запросов информации предоставляется работниками Учреждения по адресу:

299024, город Севастополь, улица Казачья, здание 47.

Телефон для справок в Учреждении: +7 (8692) 41-74-08.

Информация о фактах коррупции в Учреждении принимается по телефону: +7 (8692) 41-74-08.

3.4. Обращения граждан, запросы информации поступают в Учреждение по почте, посредством факсимильной связи, курьерской доставки, непосредственно от посетителей во время визита в Учреждение, от других органов, организаций (корреспондентов) в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в форме электронного документа – через информационный ресурс «Интернет-приемная», размещенный на официальном сайте ГБУК г. Севастополя «Многофункциональный

культурный центр «Бухта Казачья» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращения и запросы информации, поступившие на информационный ресурс «Интернет-приемная», адресатами которых не являются директор Учреждения, не подлежат регистрации в Учреждении.

В случае поступления писем в форме электронного документа на информационный ресурс «Интернет-приемная» от юридических лиц (субъектов хозяйствования), документов, не связанных с обращениями граждан, адресатами которых являются Учреждение, директор Учреждения, такие обращения не подлежат регистрации в Учреждении в качестве обращения в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией, а регистрируются в ином установленном порядке.

Обращения граждан и запросы информации, поступившие по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, в день поступления регистрируются секретарём общего отдела Учреждения.

В случае подачи письменного обращения не его автором, оформление соответствующих полномочий не требуется.

В случае подачи письменного обращения, запроса информации в конверте, конверт вскрывается в присутствии лица, его подавшего. Корреспонденция с пометкой «Лично» рассматривается в общем порядке, установленном Инструкцией.

3.5. При приеме письменного обращения по просьбе лица, его подающего, работник Учреждения проставляет на втором экземпляре (копии) настоящего обращения штамп, в котором указываются дата получения, фамилия, инициалы и подпись лица, его принявшего, а также контактный телефон для получения справок по обращениям граждан.

Входящий регистрационный номер поданного письменного обращения, запроса информации автор может узнать в рабочий день через три дня со дня его подачи по телефону Учреждения, размещенному на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Также по указанному телефону авторам обращений представляется информация: о факте и датах получения обращений, запросов информации по почте, от других органов, кем и кому было поручено рассмотрение документов.

Телефонные звонки по вышеуказанным вопросам, а также письменные обращения и запросы информации принимаются в соответствии с графиком приема граждан в Учреждении, размещенном на официальном сайте Учреждении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», который утверждается приказом директора Учреждения.

3.6. В ходе приема обращений граждан работниками Учреждения осуществляется систематизация письменных обращений и обращений в иной форме, а также разделение их на категории: обращения граждан, запросы информации, «не обращения», определяется соответствие оформления письменных обращений граждан требованиям статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации», запросов информации – требованиям статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», наличие всех заявленных приложений.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа либо наименование организации (учреждения), в которую направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись и дату.

К обращению могут быть приложены материалы и документы или их копии для подтверждения сведений и доводов, изложенных в обращении.

Текст письменного обращения может быть оформлен машинописным или рукописным способом на бумажном носителе в произвольной форме.

Обращения в форме электронного документа, поступившие на информационный ресурс «Обратная связь», подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Запрос информации должен содержать:

- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию о деятельности государственных органов.

В запросе информации, составленном в письменной форме, указывается также наименование государственного органа или организации (учреждения), в которую направляется запрос, либо фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

3.7. Обращение гражданина должно быть составлено на государственном языке Российской Федерации (русском языке) в соответствии с Федеральным законом от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».

Обращения граждан, изложенные на иностранном языке, регистрируются в сроки, установленные частью 2 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращения граждан, изложенные на иностранном языке, подлежат переводу на государственный язык Российской Федерации. Перевод текста обращения осуществляется в течение одного рабочего дня со дня его поступления в бюро переводов. Обращение, изложенное на иностранном языке, и перевод текста, заверенный в установленном порядке, возвращаются в Учреждение для регистрации подлинника текста. Необходимость осуществления перевода не влияет на сроки рассмотрения обращения.

В случае поступления в адрес директора Учреждения запроса информации, составленного на иностранном языке, его регистрация и перевод осуществляются в порядке, указанном в абзаце втором настоящего пункта.

3.8. Во время приема письменных обращений от посетителей работник Учреждения, осуществляющий их прием, в случае выявления несоответствия оформления документа требованиям, указанным в пункте 3.6 настоящей Инструкции, рекомендует лицу, подающему письменное обращение, внести исправления и дополнения. Если дата подачи письменного обращения не соответствует дате, указанной в нем, заявитель может исправить ее, подтвердив исправление личной подписью.

3.9. Неправильно адресованная корреспонденция, а именно почтовая корреспонденция, адресатами которой не являются директор Учреждения, Учреждение, возвращается автору или пересылается адресату без регистрации и сопроводительного письма, о чем вносится соответствующая запись в Журнал пересылки неправильно адресованной корреспонденции.

При выявлении отсутствия отдельных листов в тексте обращения или в приложении к тексту обращения, заявленных приложений, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, пенсионное удостоверение, различные свидетельства, государственные акты и другое), денежных купюр и других ценностей составляется акт в двух экземплярах (подписываются тремя работниками Учреждения), один из которых приобщается к поступившему обращению, второй – направляется заявителю. Оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности возвращаются автору обращения.

3.10. В случае невозможности посетителем самостоятельно написать письменное обращение, запрос информации в силу ограниченных физических возможностей, работник Учреждения по просьбе заявителя может набрать в компьютере текст обращения, запроса информации, распечатанный экземпляр которого скрепляется личной подписью заявителя.

4. Регистрация обращений граждан и запросов информации

4.1. Все обращения, запросы информации в письменной форме и в форме электронного документа, распечатанные на бумажном носителе (далее – документы), поступившие в Учреждение, подлежат регистрации в течение трех дней со дня поступления в системе электронного документооборота (далее – СЭД).

Запрос информации, составленный в устной форме, подлежит регистрации в журнале в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

В случае поступления обращения в день, предшествующий нерабочему праздничному или выходному дню, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за нерабочим праздничным или выходным днем.

В случае поступления запроса в устной форме назначенный ответственным за работу по обращению граждан и с запросами информации работник Учреждения предоставляет информацию, размещенную на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При наличии информации, необходимой пользователю, она ему предоставляется устно, в том числе по телефонам Учреждения, о чем делается отметка в Журнале регистрации устных запросов информации.

В случае если запрашиваемая информация не относится к деятельности Учреждения, пользователю информации устно дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.2. Во время регистрации в СЭД заносятся следующие реквизиты:

- фамилия, имя, отчество автора (название объединения граждан);
- дата поступления;
- адрес проживания (регистрации) автора или адрес для направления ответа, адрес объединения граждан, адрес электронной почты;
- форма поступления (письменно, устно, в форме электронного документа);
- признак поступления (первичное, повторное, массовое, дубликат);
- тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное);
- количество подписей в коллективном обращении;
- вид обращения (предложение, заявление, жалоба), запрос информации, уведомление, «не обращение»;
- категория и социальное положение автора (если указано);
- вопрос(-ы), поставленный(-ые) в обращении, в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- контрольный срок исполнения;
- другие сведения, предусмотренные СЭД.

Если документ поступил от другого органа (корреспондента), указываются исходящие реквизиты сопроводительного письма, необходимость информирования корреспондента о результатах рассмотрения (вышестоящий контроль).

4.3. Факт регистрации подлинника документа фиксируется путем нанесения оттиска регистрационного штампа установленного образца в нижнем правом углу первой страницы документа или на свободном от текста месте.

На оттиске регистрационного штампа рукописным способом проставляются дата регистрации документа и регистрационный номер, который автоматически формируется в СЭД.

Если документ направлен на рассмотрение другим органом (корреспондентом), оттиск регистрационного штампа проставляется на документе и на сопроводительном письме. На оттиске регистрационного штампа, проставленного на сопроводительном письме, указывается дополнение «к № вх.».

В случае поступления от других органов обращений (двух или более) с одним сопроводительным письмом, каждое обращение регистрируется отдельно.

4.4. Регистрационные номера обращений граждан состоят из буквенных обозначений, порядковых номеров, автоматически формируемых в СЭД.

Буквенные обозначения индивидуальных обращений представляют собой первую букву фамилии автора; коллективных обращений – буквосочетание «кол»; обращений, в которых не указаны фамилия, имя, отчество и адрес (анонимные), – «ан», объединений граждан – «ог», открытых писем – «оп».

Запросы информации регистрируются как обращения граждан с присоединением к регистрационному номеру префикса «зи», «не обращения» – с присоединением префикса «но».

4.5. Работа с обращениями и запросами информации ведется в соответствии с требованиями Регламента электронного документооборота, утвержденного распоряжением Губернатора города Севастополя от 12.05.2017 № 65-РГ.

Документ может иметь несколько резолюций, соответствующих этапам рассмотрения. При этом резолюция нижестоящего должностного лица не должна противоречить резолюции вышестоящего, в ней должен конкретизироваться порядок исполнения документа, срок исполнения с учетом конечного срока, установленного резолюцией вышестоящего должностного лица. Состав исполнителей может корректироваться и дополняться.

Если в поступившем на исполнение документе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию исполнителя, то в течение двух рабочих дней (по срочным и оперативным поручениям – в день поступления) исполнитель обязан обратиться к лицу –- автору резолюции путем направления служебной записки для внесения соответствующих изменений в резолюцию, а при внесении изменений – уведомить работника Учреждения, осуществляющего контроль по обращению. Для обеспечения своевременного исполнения документа исполнителем могут направляться запросы для получения необходимой информации.

5. Рассмотрение обращений граждан, запросов информации и подготовка ответов на них

5.1. Обращения граждан, запросы информации рассматриваются непосредственно в Учреждении, либо с выездом на место, либо направляются на рассмотрение в иные государственные органы, органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города Севастополя, организации (учреждения) в соответствии с их компетенцией.

Также рассмотрение обращения или запроса информации может быть поручено конкретному должностному лицу.

Если исполнение поручения по документу поручено нескольким должностным лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа является должностное лицо, указанное в резолюции первым.

Соисполнители не позднее пяти рабочих дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- направляет запросы, в том числе в электронном виде, на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию (учреждение) или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае переадресации по компетенции обращения, запроса информации работник Учреждения готовит за подписью директора Учреждения или лица, исполняющего его обязанности, письмо о переадресации обращения, запроса информации в государственный орган, орган местного самоуправления внутригородского муниципального образования города Севастополя, организацию (учреждение), должностному лицу в соответствии с компетенцией с обязательным уведомлением автора обращения, пользователя информации.

Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то 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.

В случае если наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, является вымышленным, отсутствуют сведения о регистрации объединения граждан в реестрах Министерства юстиции

Российской Федерации, то обращения и запросы информации этих объединений граждан признаются анонимными.

Если в обращении отсутствуют подпись автора и дата, то обращение принимается к рассмотрению в общем порядке.

5.2. При подготовке проектов резолюций принимается одно из следующих решений:

5.2.1. Для категории «обращения граждан»:

а) принять к рассмотрению по существу поставленного вопроса (вопросов) (при необходимости применить пункт 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

б) применить положения статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случае, если решение вопросов, изложенных в обращении, не относится к компетенции Учреждения;

в) применить положения статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в следующих случаях:

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (часть 1);

- в обращении обжалуется судебное решение (часть 2);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (часть 3);

- текст обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (части 4 и 4.1);

- в письменном обращении содержится вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (часть 5);

- в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (часть 5.1);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (часть 6).

5.2.2. Для категории «запросы информации»:

а) при запросе информации о деятельности Учреждения, опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос исполнитель может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация;

б) об отказе в предоставлении запрашиваемой информации по основаниям, предусмотренным статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

в) о применении части 7 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», если запрос информации не относится к деятельности Учреждения, или Учреждение не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе или органе местного самоуправления, организации (учреждении).

Анонимные запросы информации не рассматриваются.

5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается автору с необходимыми разъяснениями порядка обжалования судебного решения. Жалобы на совершение судьями дисциплинарных проступков направляются исполнителем, которого определяет лицо, рассматривающее жалобу, в соответствующие квалификационные коллегии.

5.4. При рассмотрении обращения, содержащего вопросы, ответы на которые не могут быть даны без разглашения сведений, составляющих информацию для служебного пользования или коммерческую тайну, автору обращения направляется сообщение о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.5. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, автору направляется ответ с предупреждением о возможном прекращении переписки с ним по данному вопросу (при условии, что данное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Учреждения).

В случае принятия решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки исполнитель готовит проект уведомления о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу за подписью должностного лица, ранее рассматривавшего обращение.

При рассмотрении обращения, по которому была прекращена переписка, автору направляется уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

5.6. В случае рассмотрения обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, автору направляется письмо об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение. Дополнительно может быть принято решение о направлении

копии обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую общественные нормы приличия, с сообщением об этом автору, в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи с сообщением об этом автору обращения.

5.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию (учреждение) или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

5.8. В случае поступления в адрес Учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в адрес Учреждения, а в письменной форме – по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме. Кроме того, на поступившее в адрес Учреждения обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.9. При запросе информации о деятельности Учреждения, опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в сети Интернет, в ответе на запрос можно ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

5.10. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос информации указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае если часть запрашиваемой

информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, то предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

5.11. Если документ направлен на рассмотрение другим органом (корреспондентом) и в сопроводительном письме изложена просьба о необходимости информирования о результатах рассмотрения, это отображается в резолюции:

Никоновой П.Л.

Прошу рассмотреть, подготовить ответ по сути обращения, о результатах информировать автора и (название корреспондента).

6. Сроки исполнения поручений о рассмотрении обращений граждан и запросов информации

6.1. Срок исполнения в течение семи дней с даты регистрации обращения гражданина или запроса информации устанавливается:

- при направлении оригинала обращения (часть 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») или его копий (часть 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») для рассмотрения по компетенции с обязательным уведомлением автора;

- при направлении оригинала обращения, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем такое деяние (часть 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- при возврате автору обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- при уведомлении гражданина, что ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию (учреждение) или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- при направлении оригинала запроса информации в государственный орган или орган местного самоуправления, в иную организацию (учреждение) к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- при направлении уведомления пользователю информации об отсрочке предоставления ответа с указанием ее причины и срока предоставления

запрашиваемой информации (часть 6 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»).

6.2. В остальных случаях устанавливается срок исполнения не более 30 дней со дня регистрации обращения гражданина (статья 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», часть 6 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»).

6.3. Когда для решения вопросов, указанных в обращении, необходимо проведение проверки, при направлении запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, организации (учреждения) и иным должностным лицам в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения обращения продлевается, о чем уведомляется автор.

Сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены:

- обращений – не более чем на 30 дней сверх установленного законом;
- запросов информации – не более чем на 15 дней сверх установленного законом.

6.4. Срок предоставления необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов исполнительными органами города Севастополя, их должностными лицами в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» составляет 15 дней.

6.5. Сроки исполнения поручений по рассмотрению документов подразделяются на типовые – установленные вышеперечисленными и иными нормативными правовыми актами, и индивидуальные – установленные руководителями (как правило, более сокращенные):

- поручения с пометкой «Незамедлительно» исполняются в течение двух дней со дня подписания поручения;
- поручения с пометкой «Срочно» исполняются в течение трех дней со дня подписания поручения;
- поручения с пометкой «Оперативно», «В короткие сроки», «В возможно короткие сроки» исполняются в течение 10 дней со дня подписания поручения.

6.6. Сроки исполнения поручений о рассмотрении обращений граждан исчисляются в календарных днях с даты регистрации обращения, включая выходные, нерабочие праздничные дни. Первым днем рассмотрения обращения гражданина считается дата его регистрации, последним – дата направления ответа. В случае если срок исполнения поручения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, сроком исполнения является последний рабочий день перед выходным, нерабочим праздничным днем.

7. Требования к оформлению ответов на обращения граждан

7.1. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке Учреждения.

Не допускается подписание ответа на обращения граждан должностными лицами исполнительных органов города Севастополя, которые не относятся к числу лиц, указанных в абзаце первом настоящего пункта.

Проекты ответов, поступающие на регистрацию в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются рабочим днем, следующим за выходными и нерабочими праздничными днями.

Работники Учреждения определяют соответствие проектов ответов и ответов требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и «ГОСТ Р 7.0.97-2025. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», утвержденный приказом Росстандарта от 26.06.2025 № 622-ст, настоящей Инструкции.

7.2. Проект ответа должен содержать следующие реквизиты и элементы:

- адресат;
- информацию или решения по всем поставленным вопросам;
- при необходимости оформляется приложение;
- подпись;
- данные об исполнителе.

7.3. Ответ на индивидуальное обращение направляется его автору, реквизит «адресат» оформляется в соответствии с требованиями приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 17.04.2023 № 382 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», фамилия физического лица указывается в дательном падеже:

Соловьеву И.Б.
ул. Хрулева, д. 15, кв. 6,
г. Севастополь, 299004

Лаптевой И.Т.
ул. Розовая, д. 1,
с. Верхнесадовое,
г. Севастополь, 299576

Кирееву И.И.
пр. Новороссийский, д. 18, к. 3, кв. 78,
г. Липки, Киреевский р-н,
Тульская обл., 301264

Бердник Т.М.
а/я 5, Главпочтамт,
г. Севастополь, 299011

Молчановой В.А.
до востребования, отделение связи № 3,
г. Севастополь, 299003

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении первым в списке граждан, подписавших обращение, или тому, чья фамилия и адрес читаемы. Если авторов обращения только два, допускается ответ направлять на два адреса:

- лицам, проживающим по разным адресам:

Солотвину И.Б.
ул. Адмирала Макарова, д. 4, кв. 6,
г. Севастополь, 299004

Лаптевой И.Т.
ул. Разъездная, д. 41,
г. Севастополь, 299036

- лицам, проживающим по одному адресу:

Чуднову П.Р.,
Чудновой Г.Ю.
ул. Гоголя, д. 20,
г. Севастополь, 299011

В случае направления ответа физическому лицу и органу (корреспонденту), направившему обращение на рассмотрение, первым указывается автор обращения, вторым – орган (корреспондент):

Черненко И.С.
ул. Николая Музыки, д. 2, кв. 16,
г. Севастополь, 299023

Законодательное Собрание
города Севастополя

Если обращение поступило для рассмотрения по компетенции с запросом результатов рассмотрения, то ответ готовится заявителю, при необходимости уведомляется корреспондент отдельным письмом либо указывается в ответе вторым адресатом. В зависимости от поручения, изложенного в сопроводительном письме корреспондента, допускается направлять отдельным письмом копию ответа автору обращения. В исходящих письмах обязательна ссылка на исходящий номер корреспондента.

В случае направления уведомления о переадресации документа для рассмотрения по принадлежности другому органу первым указывается

орган (адресат), вторым – автор документа:

Министерство культуры
Российской Федерации

Райкун М.И.
ул. Болотная, д. 23, комн. 2,
г. Севастополь, 299034

Если обращение поступило в форме электронного документа, ответ направляется только на адрес электронной почты, указанный в обращении:

Темненко О.

temnenko89@mail.ru

Если в обращении, поступившем в форме электронного документа, указаны адрес электронной почты и почтовый адрес, ответ направляется по адресу электронной почты.

Ответы (уведомления) на обращения в письменной форме направляются исключительно на почтовые адреса, указанные в обращении.

В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные лица. Наименование организации или ее структурного подразделения указывается в именительном падеже:

Управление МВД России
по г. Севастополю

Департамент труда и социальной
защиты населения города Севастополя

Управление социального обслуживания

При адресации документа должностному лицу название должности указывается в дательном падеже, инициалы указываются после фамилии:

Начальнику Управления МВД России
по г. Севастополю
Долгому В.А.

Допускается центрировать каждую строку реквизита «адресат» по отношению к самой длинной строке:

Солдаткиной С.М.
пр-т Гагарина, д. 234,
г. Севастополь, 299012

Управление Федеральной налоговой
службы по городу Севастополю

Ответ на обращение не должен содержать более четырех адресатов, слово «копия» перед вторым и т.д. адресатом не указывается.

7.4. В проекте ответа на обращение указываются сведения о том, на какое обращение из каких органов (кому адресовано) и в какой форме поступило или по чьему поручению оно рассмотрено:

Ваше обращение, поступившее из Аппарата Правительства Российской Федерации, рассмотрено государственным бюджетным учреждением культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья». По результатам его рассмотрения сообщаем о следующем.

Рассмотрев по поручению Губернатора города Севастополя коллективное обращение членов ЖСК «Дом», сообщаю.

В ответ на Ваше обращение, поступившее в адрес государственного бюджетного учрежденией культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья» в форме электронного документа, информируем.

Ответы и принятые по результатам рассмотрения обращений решения должны быть мотивированными, соответствующими нормам действующего законодательства, изложенными литературным языком в форме делового письма, понятными, без повторов, сокращений и оборотов, которые не несут смысловой нагрузки, содержащими информацию по всем поставленным в обращении вопросам, включающими информацию всех соисполнителей.

7.5. При подготовке ответов используют формы изложения:

- от первого лица множественного числа «сообщаем», «просим рассмотреть», «направляем»;
- от первого лица единственного числа «считаю необходимым», «информирую»;
- от третьего лица единственного числа «государственное бюджетное учреждение культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья» не возражает», «государственным бюджетным учреждением культуры города Севастополя «Многофункциональный культурный центр «Бухта Казачья» рассмотрено».

7.6. Если по вопросам, изложенным в обращении, проводилась проверка, ответ должен содержать информацию обо всех результатах проверки с указанием сведений о подтверждении или неподтверждении проверяемой информации.

В случае подтверждения в ходе проверки информации, указанной в обращении, в ответе необходимо информировать заявителя о принятых мерах по устранению нарушений. Допускается приложение к ответу заявителям актов, протоколов, других документов и материалов, составленных или полученных при рассмотрении обращения.

В случае предоставления разъяснений необходимо ссылаться на федеральное законодательство, законодательство города Севастополя и иные нормативные правовые акты.

Окончательный ответ на обращение, находящееся на дополнительном контроле, целесообразно начинать следующим образом:

В дополнение к ранее направленному ответу исх. № _____ от «___» _____ сообщаем следующее.

На Ваше обращение от 23.03.2025 дополнительно сообщаю.

7.7. В случае отказа в удовлетворении запроса информации или вопросов, поставленных в обращении гражданина, ответ должен содержать аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство.

7.8. Отметка о наличии приложения, оговоренного в письме, оформляется следующим образом:

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Если приложение направляется не всем адресатам:

Приложение: на 1 л. в 1 экз. в первый адрес.

Если письмо имеет приложение, не оговоренное в тексте:

Приложение: копия ответа на обращение исх. № Б-650/2 от 12.08.2022.

Приложение: 1. Акт уничтожения документов на 1 л. в 1 экз.
2. Копия протокола заседания Координационного совета от 23.09.2022 № 9 на 1 л. в 1 экз.

Отделяется от текста интервалом 6–12 пт (0,21–0,42 см).

7.9. В состав реквизита «подпись» входит наименование должности лица, подписавшего ответ, личная подпись, инициалы и фамилия должностного лица.

Директор ГБУК
г. Севастополя «МКЦ «Бухта Казачья» И.И. Иванов

Допускается в реквизите «подпись» центрировать наименование должности относительно самой длинной строки:

Директор Департамента
городского хозяйства
города Севастополя О.Г. Борисов

Отделяется от предыдущего реквизита интервалом не менее 36 пт (1,27 см).

7.10. Реквизит «исполнитель» включает фамилию, имя, отчество лица, подготовившего документ, и номер его телефона. Реквизит располагается на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу, выполняется шрифтом Times New Roman размером № 10–12:

Новиков Сергей Анатольевич
544530

7.11. При размещении информации, направленной в ответе на двух и более страницах, вторая и последующие страницы нумеруются. Номера страниц проставляются посередине верхнего поля листа арабскими цифрами.

7.12. Текст ответа выполняется машинописным способом на бумаге формата А4 (21 х 297 мм) только с одной стороны с использованием шрифта Times New Roman размером № 14, через 1–1,5 междустрочного интервала.

Допускается уменьшение интервалов и шрифта при необходимости размещения текста на одной странице.

Каждый лист письма должен иметь поля:

30 мм – левое;

20 мм – верхнее, нижнее;

10 мм – правое.

Отступы от границы левого поля:

12,5 мм – абзацы в тексте;

92 мм – реквизит «адресат».

Не делается отступ от границы левого поля при оформлении реквизитов «приложение», «исполнитель», наименования должности реквизита «подпись».

8. Делопроизводство по результатам рассмотрения обращений граждан

8.1. При завершении делопроизводства по обращению исполнитель создает в СЭД итоговый отчет по результатам рассмотрения обращения:

«разъяснено» – в случае принятия решения об информировании по порядку реализации предложения, удовлетворения заявления или жалобы;

«поддержано» – в случае принятия решения о целесообразности предложения, обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы, в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»;

«не поддержано» – в случае принятия решения о нецелесообразности предложения, необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

«переадресовано» – в случае направления для рассмотрения по принадлежности;

«оставлено без ответа» – в случае отсутствия в обращении адреса для ответа (уведомления) или если адрес не поддается прочтению.

Результаты рассмотрения запросов информации аналогичны результатам, указанным в настоящем пункте.

Работник Учреждения вправе отказать в принятии отчета с указанием причины.

8.2. Обращение гражданина считается выполненным, если решены по существу все вопросы, изложенные в нем, принято обоснованное решение и автору направлен ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если в ответе указываются предусматриваемые меры или срок его рассмотрения продлен, документ остается на дополнительном контроле до окончательного принятия мер по затронутым вопросам, о чем дополнительно информируется автор.

В случае рассмотрения обращения с участием автора, удовлетворения вопросов, изложенных в обращении, при наличии расписки автора обращения об отсутствии необходимости давать письменный ответ исполнитель готовит служебную записку на имя автора резолюции, которая является достаточным

основанием для принятия решения о завершении делопроизводства по обращению.

8.3. Отправка ответов, подписанных директором Учреждения либо лицом, его замещающим, осуществляет секретарь руководителя общего отдела Учреждения.

8.4. Сформированные электронные копии документов и прикрепленные к ним ответы хранятся в СЭД. Оригиналы обращений и запросов информации хранятся в архиве Учреждения.

Оригиналы обращений граждан и запросов информации на бумажном носителе хранятся в течение пяти лет в Учреждении. После истечения пяти лет оригиналы обращений и запросов информации в бумажном виде уничтожаются по описи.

Для получения гражданином копий документов, приложенных к оригиналам обращений на бумажном носителе, требуется оформление отдельного заявления. Автор обращения имеет право получить приобщенные им приложения к обращению, в таком случае работниками Учреждения изготавливаются копии приложения.

Оригиналы обращений и запросов информации возвращать авторам запрещено.

8.5. В случае отказа заявителя от дальнейшего делопроизводства по поданному обращению на основании пункта 5 статьи 5 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» им оформляется соответствующее заявление, которое регистрируется и рассматривается в общем порядке.

8.6. Исполнитель, который готовит ответы на обращения граждан и запросы информации, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, правильность и полноту ответов, направляемых заявителям и пользователям информации, соблюдение установленных сроков и своевременность продления сроков. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное исполнение поручений несут все указанные в резолюции исполнители в равной степени.

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан директором Учреждения, его заместителями проводится в соответствии с отдельно утвержденными графиками по предварительной записи.

Информация о графике и порядке личного приема граждан доводится до сведения граждан путем опубликования информации на официальном сайте Учреждения, а также на информационных стендах в фойе Учреждения.

9.2. Обращение о записи на личный прием граждан к директору Учреждения, его заместителям может быть направлено почтовым отправлением по адресу: 299024, г. Севастополь, ул. Казачья, зд. 47, в форме электронного документа через информационный ресурс «Обратная связь», размещенный

на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также при визите заявителя в Учреждение.

В обращении о записи на личный прием граждан (далее – личный прием) к директору Учреждения, его заместителям гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес проживания, контактный телефон, суть вопроса, который он желает решить в ходе личного приема, и прилагает к обращению копии ответов на ранее рассмотренные обращения.

9.3. Личный прием осуществляется исключительно по вопросам, которые относятся к компетенции директора Учреждения и его заместителей.

Если вопросы, поставленные в обращении гражданина, не относятся к компетенции директора Учреждения, его заместителей, гражданину сообщается в письменной форме, к компетенции какого органа, организации (учреждения) или должностного лица относится решение вопроса заявителя.

9.4. В записи на личный прием директором Учреждения, его заместителями гражданам отказывается по следующим основаниям:

- вопрос не относится к компетенции директора Учреждения, его заместителям;

- в случае если ранее, в том числе по итогам личного приема, давались письменные разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло;

- в случае наличия вступившего в законную силу решения суда по вопросу, указанному в обращении;

- в случае если по вопросу, указанному в обращении, идет судебное разбирательство;

- в случае если ранее давались письменные разъяснения о возможности решения вопроса, указанного в обращении, исключительно в судебном порядке.

Исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, направляет в тридцатидневный срок со дня регистрации обращения заявителю разъяснения в письменной форме с указанием причины отказа в записи на личный прием.

9.5. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

- гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

- гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

- гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

В указанных случаях должностное лицо, проводящее личный прием граждан, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина.

9.6. Организацию личного приема осуществляют работники Учреждения в соответствии с графиком работы Учреждения, утвержденным приказом директора Учреждения.

Заявителя, записанного на личный прием, оповещают о месте, времени проведения личного приема и о необходимости наличия документа, удостоверяющего личность, посредством телефонной связи, используя номер телефона, указанный гражданином в обращении, в случае отсутствия номера телефона гражданину направляется письменное уведомление.

9.7. Учреждение осуществляет документационное обеспечение личного приема граждан, которое включает:

- формирование списков граждан, приглашенных на личный прием;
- регистрацию письменного обращения в случае его поступления в ходе личного приема;
- регистрацию карточки личного приема и внесение текста резолюции в СЭД;
- контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема.

9.8. Для подготовки личного приема директором Учреждения, его заместителями запрашивают у руководителей структурных подразделений Учреждения необходимую информацию для подготовки информационной справки.

9.9. К участию в личном приеме граждан директором Учреждения могут приглашаться заместители директора Учреждения, руководители структурных подразделений Учреждения, иные работники Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.10. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

9.11. Правом первоочередного приема обладают лица в соответствии с нормами федерального законодательства и законодательства города Севастополя.

Для реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане предъявляют документ, подтверждающий право на личный прием в первоочередном порядке.

9.12. Лица, признанные судом недееспособными, к участию в приеме не допускаются. Их интересы могут представлять граждане, полномочия которых оформлены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

9.13. Прибыв на личный прием, заявитель проходит процедуру регистрации, предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также знакомится со сведениями (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес, содержание устного обращения), изложенными в оформленной карточке личного приема, которую подписывает в случае их подтверждения.

Заявителю отказывают в личном приеме, если у него отсутствует документ, удостоверяющий личность.

В случае если от лица заявителя обращается его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ,

подтверждающий его полномочия. При отсутствии данного документа личный прием не проводится.

9.14. В случае неявки заявителя на личный прием по уважительной причине должностное лицо, ведущее прием, переносит рассмотрение его обращения на новый срок, но не позднее дня следующего приема в соответствии с графиком личного приема, утвержденным приказом директора Учреждения.

При повторной неявке заявителю направляется письменное уведомление об исключении его из списка предварительной записи на личный прием.

9.15. Запись на повторный личный прием к директору Учреждения, его заместителям производится не ранее получения заявителем ответа по результатам личного приема с указанием мер, которые были определены по результатам личного приема директором Учреждения, его заместителями, но не выполнены в установленные сроки.

В случае если у заявителя появились новые доводы и обстоятельства, влияющие на ранее принятые решения, он праве подать обращение в соответствии с настоящей Инструкцией.

9.16. Лицо, осуществляющее личный прием, обязано обеспечить прием всех заявителей в соответствии со списком предварительной записи с учетом правил внутреннего трудового распорядка и времени, определенного графиком приема.

9.17. В случае отсутствия в назначенный день приема по уважительной причине (болезнь, командировка, отпуск) должностного лица, проводящего личный прием граждан, прием переносится на следующий день, определенный графиком приема, о чем заявитель уведомляется посредством телефонной связи, в случае отсутствия номера телефона гражданину направляется письменное уведомление.

9.18. Решения, принятые директором Учреждения, его заместителями на личном приеме граждан, заносятся в карточку личного приема граждан, оформляются в виде резолюции, содержащей поручения исполнителям, подписываются должностным лицом, проводившим личный прием, и после регистрации направляются на исполнение.

9.19. Если на личном приеме возникают новые вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, заявителю предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее и рассматривается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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 случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Учреждения, его заместителей, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.20. В остальных случаях заявителю дается письменный ответ после проведения личного приема по существу поставленных вопросов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответы на обращения граждан, принятых на личном приеме, готовятся за подписью лица, осуществляющего личный прием.

9.21. По итогам личного приема заявитель ознакамливается с оформленной карточкой личного приема, о чем делается соответствующая запись.

9.22. Ответственный исполнитель поручения, данного на личном приеме, организовывает его исполнение, обеспечивает свод информации от соисполнителей, готовит ответ в соответствии с резолюцией.

9.23. Ответственность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, за объективность и всесторонность рассмотрения вопросов, отраженных в карточке личного приема, правильность и полноту ответов, которые направляются заявителям, соблюдение установленных сроков, своевременность продления сроков несет лицо, которому поручено рассматривать обращение.

9.24. Учреждением осуществляется контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема граждан, который включает: постановку на контроль, контроль за сроками исполнения, учет и анализ результатов исполнения.

9.25. Поручение снимается с контроля, если все вопросы, поставленные в ходе личного приема, рассмотрены, по ним даны подробные разъяснения о принятых мерах или обоснованный отказ в выполнении требований в СЭД.

10. Осуществление контроля за обращениями граждан и запросами информации

10.1. Контрольные поручения по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации и Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания города Севастополя, Аппарата Губернатора города Севастополя и Правительства Севастополя подлежат исполнению в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

10.2. Срок рассмотрения обращений граждан, стоящих на контроле в Администрации Президента, Аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти, продлевается путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

Обращение или запрос информации, на которые дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

В случае продления срока рассмотрения обращения, запроса информации работниками Учреждения в СЭД делается соответствующая отметка.

Обеспечение контроля своевременности исполнения документов, поступивших в Учреждение, возлагается на секретаря руководителя общего отдела Учреждения.

Еженедельно на имя руководителей структурных подразделений Учреждения, ответственных за подготовку ответа на обращения граждан и запросы информации, секретарь руководителя общего отдела направляет списки обращений граждан и запросы информации, сроки исполнения которых выпадают на текущий месяц.

Руководители структурных подразделений Учреждения осуществляют внутренний контроль за исполнением порученных им обращений граждан и запросов информации.
