

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном
учреждении Республики Крым «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ), Законом Республики Крым от 28 марта 2025 г. №48-ЗРК/2025 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Крым.

1.2. Настоящая Инструкция устанавливает единый порядок приема, учета, регистрации и рассмотрения Государственным бюджетным учреждением Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГБУ РК «МФЦ») индивидуальных и коллективных обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц, поступивших в письменной форме, в том числе в электронной форме, а также устных обращений граждан, принятых в процессе личного приема граждан руководством ГБУ РК «МФЦ».

1.3. Обращения работников ГБУ РК «МФЦ» рассматриваются в соответствии с Трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Организация работы по приему, учету, регистрации обращений граждан и передача их должностным лицам для рассмотрения осуществляется отделом делопроизводства и контроля управления правовой, кадровой работы и делопроизводства ГБУ РК «МФЦ» (далее - отдел делопроизводства и контроля).

1.5. Установленные настоящей Инструкцией требования к организации работы с обращениями обязательны для исполнения всеми работниками ГБУ РК «МФЦ», которые несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное разрешение.

1.6. Основные термины, используемые в Инструкции:

- обращение гражданина (далее - обращение) – предложение, заявление или жалоба, направленные в адрес ГБУ РК «МФЦ» в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной

информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы либо официального сайта ГБУ РК «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (посредством формы Обратной связи с заявителем), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также устное обращение гражданина в ГБУ РК «МФЦ»;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, деятельности ГБУ РК «МФЦ», развитию общественных отношений, улучшению качества и порядка предоставления государственных и муниципальных услуг и др.;

- заявление - просьба гражданина или иного лица 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, а также должностных лиц ГБУ РК «МФЦ»;

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

- коллективное обращение - обращение двух или более лиц, направленное в адрес ГБУ РК «МФЦ»;

- первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому руководством ГБУ РК «МФЦ», либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся, по уже рассматриваемому 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, 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, либо содержания, идентичного первичному обращению;

- обращение в устной форме – обращение, принятое в процессе личного приема граждан руководством ГБУ РК «МФЦ»;

- запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства, документ, направленный уполномоченными должностными лицами (в т.ч. депутатский запрос).

2. Прием, регистрация и учёт обращений граждан

2.1. Способы поступления обращений граждан в ГБУ РК «МФЦ»:

- направление письменного обращения почтовой связью по адресу: ул. им. Матэ Залки, д. 17 В, город Симферополь, Республика Крым, 295053;

- направление обращения посредством формы Обратной связи на официальном сайте ГБУ РК «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

- направление обращения на официальный адрес электронной почты info@md-crimea.ru;

- передача обращения нарочно по адресу: ул. им. Матэ Залки, д. 17 В, город Симферополь, Республика Крым;

- направление обращения посредством Платформы обратной связи (далее – ПОС);

- обращение в устной форме к руководству ГБУ РК «МФЦ» в процессе личного приема граждан;

- заполнение формы заявления для получения письменного ответа в центрах «Мои Документы» в соответствии с локальным нормативным актом ГБУ РК «МФЦ».

2.2. Все обращения граждан, поступившие в адрес ГБУ РК «МФЦ», подлежат обязательной регистрации ответственным лицом отдела делопроизводства и контроля, согласно его должностным обязанностям, независимо от способа их получения, включая обращения, которые не соответствуют установленным требованиям по форме и (или) содержанию, не содержат всех требуемых сведений, в информационно-поисковой системе ASOG (либо другой автоматизированной системе обработки обращений) в течение трех дней с момента их поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней. В случае отсутствия автоматизированной системы обработки обращений, регистрация осуществляется в журнале регистрации обращений граждан.

2.3. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и начинается ежегодно с первого порядкового номера.

2.4. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) работником отдела делопроизводства контроля проверяется правильность его адресования. Ошибочно направленные почтовые отправления возвращаются на почтовое отделение связи не вскрытыми.

2.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения, либо обнаружения недостачи упоминаемых автором документов в учетную карточку вносятся соответствующие отметки (при необходимости, составляется акт). Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

2.6. В случае получения конверта (пакета) нестандартного размера, формы, веса, имеющего необычный запах, издающего какие-либо звуки, при обнаружении на ощупь сыпучих веществ, металлических предметов, иных нехарактерных вложений, работник отдела делопроизводства и контроля должен, не вскрывая конверт, незамедлительно сообщить об обнаружении подозрительного предмета руководству ГБУ РК «МФЦ».

Если при вскрытии конверта обнаружены опасные или подозрительные вложения, работник отдела делопроизводства и контроля должен незамедлительно сообщить директору ГБУ РК «МФЦ».

Если в результате проверки содержимого конверта, отправитель и почтовый адрес которого известен, выявлены факты отсутствия обращения либо указанных в обращении (описи) документов, либо наличия оригиналов документов (денежные знаки, ценные бумаги, паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и др.) работник отдела делопроизводства и контроля выполняет

следующие действия: составляет Акт вскрытия конверта и удостоверения его содержимого, по форме согласно приложения №1 к Инструкции (далее – Акт), с указанием выявленных при проверке содержимого конверта фактов; осуществляет регистрацию обращения; передает обращение, Акт и комплект указанных в Акте вложений для рассмотрения директору ГБУ РК «МФЦ» и наложения резолюции.

Если в результате проверки содержимого конверта, отправитель и почтовый адрес которого не известен, выявлены факты отсутствия обращения, наличия оригиналов документов (денежные знаки, ценные бумаги, паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и др.) работник отдела делопроизводства и контроля выполняет следующие действия: составляет Акт с указанием выявленных при проверке содержимого конверта фактов; осуществляет регистрацию обращения, как анонимное; передает обращение, Акт и комплект указанных в Акте вложений для рассмотрения директору ГБУ РК «МФЦ» и наложения резолюции.

2.7. При приеме обращения нарочно ответственный работник отдела делопроизводства и контроля проверяет наличие в обращении фамилии (наименования) заявителя, адреса для направления ответа на обращение; при отсутствии указанных сведений предупреждает гражданина о том, что в соответствии с установленным законодательством порядком рассмотрения обращений такое обращение будет оставлено без ответа.

2.8. Учет обращений осуществляется в Журнале учета обращений граждан либо в электронной базе данных.

2.9. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения, его почтовый и/или электронный адрес (наименование юридического лица), исходящий номер и его дата (если имеется);
- краткое содержание обращения;
- категория и тематика обращения;
- сведения о повторности обращения;
- название структурного подразделения и сведения об ответственном исполнителе по обращению, резолюция директора (заместителей директора по направлениям деятельности) ГБУ РК «МФЦ»;
- дата и результаты рассмотрения обращения;
- сведения о постановке на контроль;
- сведения о наличии обратной связи с заявителем.

2.10. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления обращения и учетный номер.

В случае, если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.11. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с

принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. В учетных формах в графе “Примечание” проставляется отметка “коллективное” и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.11. В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес заявителя, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата. Гражданин, в случае необходимости в подтверждение своих доводов, прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.12. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в учетных формах в качестве автора указывается отметка “анонимное”. После рассмотрения анонимного обращения соответствующим должностным лицом оно направляется в дело.

Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

2.13. Регистрация и учет обращений, поступивших в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты гражданина, указанной в обращении, либо в иной информационной системе (по уникальному идентификатору личного кабинета), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

2.14. Регистрация и учет письменных обращений граждан, оставленных в соответствии с локальным нормативным актом ГБУ РК «МФЦ» в центрах «Мои Документы» осуществляется в общем порядке отделом делопроизводства и контроля. Скан - копия данного обращения гражданина с сопроводительной служебной (пояснительной) запиской начальника центра «Мои Документы» на имя директора ГБУ РК «МФЦ» направляется на адрес электронной почты либо нарочно не позднее 2-х календарных дней с момента поступления обращения. Копия обращения с отметкой о получении вручается заявителю. Ответственность за своевременное направление вышеуказанных обращений несет начальник (лицо, исполняющее обязанности начальника) центра «Мои Документы».

2.15. Обращения граждан, поступившие в ПОС, не подлежат повторной регистрации в ГБУ РК «МФЦ» в связи с тем, что при поступлении в систему уже имеют регистрационный порядковый номер.

2.16. К письменным обращениям граждан, не подлежащим учету и регистрации относятся следующие:

2.16.1. Сообщения, поступившие на официальные страницы (аккаунты) в социальных сетях ГБУ РК «МФЦ». Информация консультационного характера в рабочем порядке передается работниками отдела по работе с обращениями граждан для последующей публикации в социальных сетях ответственным лицом.

2.16.2. Заявления граждан, заполненные в центрах «Мои Документы» в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

2.16.3. Сообщения граждан, оставленные в «Книге отзывов и предложений» в центрах «Мои Документы». Такие сообщения ежедневно отрабатываются начальником центра «Мои документы» в соответствии с действующим Порядком ведения «Книги отзывов и предложений».

2.17. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются отделом делопроизводства и контроля директору, либо его заместителю в соответствии с приказом о распределении функциональных обязанностей в ГБУ РК «МФЦ».

2.18. Прием устных обращений граждан осуществляется в ходе личного приема граждан руководством ГБУ РК «МФЦ» в соответствии с утвержденным графиком приема граждан, который размещается на официальном сайте. Данные заявителя, суть вопроса, изложенного в ходе личного приема граждан вносится в карточку личного приема. Если в ходе приема вопрос гражданина не решен либо требует дополнительного рассмотрения, данное обращение подлежит регистрации.

2.19. Организация и обеспечение централизованного учета, передачи и контроля за движением и своевременным рассмотрением обращений граждан в ГБУ РК «МФЦ» осуществляется ответственным лицом отдела делопроизводства и контроля в соответствии с его должностными обязанностями.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Предварительное рассмотрение обращений

3.1.1. Обращение, поступившее в адрес ГБУ РК «МФЦ», в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.1.2. После регистрации обращения граждан в кратчайший срок должны быть рассмотрены директором, либо его заместителем в соответствии с приказом о распределении функциональных обязанностей в ГБУ РК «МФЦ».

3.1.3. При предварительном рассмотрении обращения директором принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения (ч.3 ст.8 Федерального закона №59-ФЗ) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган либо должностному лицу, в компетенцию которого(рых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч.7 ст.8 Федерального закона №59-ФЗ);
- о направлении в течение пяти дней со дня регистрации письменного обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ;
- о направлении копии обращения в течение семи дней со дня регистрации, в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц (ч.4 ст.8 Федерального закона №59-ФЗ);
- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению, в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу (ч.5 ст.11 Федерального закона №59-ФЗ).

3.1.4. Решение, принятое по результатам предварительного рассмотрения обращения, директор ГБУ РК «МФЦ» (лицо, его замещающее) указывает в резолюции, оформленной на отдельном бланке в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, которая должна содержать:

- поручение о рассмотрении обращения по существу поставленных вопросов либо о выполнении иных действий с обращением гражданина;
- фамилии работников или наименования структурных подразделений, назначенных исполнителями поручений, указанных в резолюции;
- контрольный срок подготовки ответа на обращение.

3.1.5. В соответствии с резолюцией директора (заместителя директора) обращения граждан ответственным работником отдела делопроизводства и контроля передаются ответственному исполнителю. При передаче обращения исполнителю для рассмотрения в журнал регистрации обязательно вносится дата передачи, подпись, фамилия исполнителя.

3.1.6. В случае ошибочного поступления обращения в структурное подразделение ГБУ РК «МФЦ», в срок не позднее 3 дней с момента поступления подразделение осуществляет передачу обращения в отдел делопроизводства и контроля, для дальнейшей его передачи.

3.1.7. После поступления обращения с вынесенной резолюцией ответственный работник отдела делопроизводства и контроля вносит все данные (в

т.ч. скан-образ обращения, материалов и резолюции) в регистрационную карточку автоматизированной системы учета. Проставляется контрольный срок.

3.2. Общие требования к рассмотрению обращений

3.2.1. В ГБУ РК «МФЦ» обращения граждан рассматриваются отделом по работе с обращениями граждан, а также другими ответственными исполнителями, в чьем ведении находятся вопросы, затрагиваемые в обращениях граждан, согласно вынесенной резолюцией директора, либо его заместителя в соответствии с приказом о распределении функциональных обязанностей.

3.2.2. Ответственный исполнитель в ходе рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных вопросов, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение.

3.2.3. При необходимости, с целью всестороннего рассмотрения обращения запрашиваются документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (в том числе работников структурных подразделений ГБУ РК «МФЦ»).

Примечание: не запрашиваются дополнительные документы и материалы (п. 2 ч. 1 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ) из судов, органов дознания, предварительного следствия.

3.2.4. В случае, если рассмотрение обращения гражданина поручается нескольким исполнителям, работник, осуществляющий регистрацию обращений граждан, готовит соответствующее количество копий для каждого исполнителя. Ответственным за рассмотрение обращения гражданина является исполнитель, который указан первым в резолюции.

3.2.5. Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращений в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

3.2.6. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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 (п.2 ст.6 Федерального закона 59-ФЗ).

3.2.7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ГБУ РК «МФЦ» или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц (п.1 ст.6 Федерального закона 59-ФЗ).

3.2.8. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3.3. Рассмотрение жалоб

3.3.1. Обращение следует рассматривать как жалобу, если оно содержит:

- описание обжалуемых решений или действий (бездействия) ГБУ РК «МФЦ» либо работника ГБУ РК «МФЦ»;

- доводы, подтверждающие несогласие заявителя с указанными решениями или действиями;
- просьбу о восстановлении или защите нарушенных прав заявителя либо других лиц на получение услуг;
- негативный отзыв, оценка деятельности ГБУ РК «МФЦ» в целом либо его структурного подразделения, работников.

3.3.2. Жалобы на решения или действия (бездействие) ГБУ РК «МФЦ» либо работника ГБУ РК «МФЦ» в части предоставления государственных и муниципальных услуг должны рассматриваться в соответствии с требованиями, установленными Федеральным Законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.3.3. При рассмотрении жалобы исполнитель выполняет следующие действия:

- проверяет указанные в обращении факты, при необходимости запрашивает информацию по фактам, указанным в жалобе;
- по результатам проведенной проверки готовит служебную записку на имя директора ГБУ РК «МФЦ» с объективными данными по существу жалобы;
- оценивает обоснованность претензий заявителя, выявляет причины возникновения инцидента;
- в случае подтверждения указанных в жалобе фактов и выявления недостатков в работе ГБУ РК «МФЦ» определяет виновных работников, готовит предложения о мерах по устранению допущенных нарушений и предотвращению подобных инцидентов в дальнейшем.

При проведении проверки (должностной проверки) указанных в жалобе фактов исполнитель вправе запросить письменные объяснения работников, имеющих отношение к обжалуемым решениям или действиям, в том числе не указанных в жалобе, использует данные АИС МФЦ, видео- и аудиозаписи приема заявителей. Должностная проверка оформляется путем издания приказа по основной деятельности «о назначении должностной проверки» и проводится в соответствии с нормативными актами ГБУ РК «МФЦ».

3.3.4. По результатам проверки оформляется служебная (пояснительная) записка, по результатам должностной проверки директору ГБУ РК «МФЦ» необходимо предоставить заключение.

3.3.5. Исполнитель направляет директору ГБУ РК «МФЦ» комплект документов, подготовленных по результатам рассмотрения жалобы, для принятия решения по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.6. На основании документов, подготовленных исполнителем по результатам рассмотрения жалобы, директор ГБУ РК «МФЦ» принимает решение о признании жалобы обоснованной и удовлетворении жалобы либо о признании жалобы необоснованной и отказе в удовлетворении жалобы.

Жалоба считается обоснованной, если в результате проведенной проверки подтверждены указанные заявителем факты нарушения установленного порядка предоставления услуги либо организации деятельности МФЦ. Принимаются меры для устранения выявленных нарушений.

3.4. Рассмотрение заявлений

3.4.1. К заявлениям относятся обращения, которые содержат:

- запрос информации, связанной с деятельностью ГБУ РК «МФЦ»;
- просьбу о содействии в реализации прав заявителя или других лиц на получение услуг;
- выражение благодарности работнику или структурному подразделению ГБУ РК «МФЦ».

3.4.2. Порядок рассмотрения заявления и подготовки ответа заявителю определяется по результатам предварительного рассмотрения обращения в зависимости от содержания поставленных вопросов.

3.4.3. Подготовка ответа на заявление консультативного характера, содержащее запрос информации о порядке предоставления услуг, запрос разъяснений прав заявителя на получение услуг в соответствии с описанной в обращении жизненной ситуацией, осуществляется в соответствии с установленными в ГБУ РК «МФЦ» нормативными документами.

3.4.4. Ответ заявителю не должен противоречить Федеральному закону «О персональных данных» от 27 июля 2006 года №152-ФЗ.

3.5. Рассмотрение предложений

3.5.1. Предложением считается обращение, которое содержит рекомендации заявителя по совершенствованию деятельности ГБУ РК «МФЦ» без критических замечаний и негативных оценок деятельности.

3.5.2. Ответ гражданину, направившему предложение, предоставляется в форме уведомления о рассмотрении обращения.

4. Подготовка и направление заявителям ответов на обращения

4.1. По результатам рассмотрения обращения гражданина исполнителем готовится проект ответа по выявленным фактам, по результатам проведенной проверки с изложением всех выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений. Проект ответа подписывается исполнителем, а также подлежит обязательному согласованию с руководителем структурного подразделения (начальником отдела, начальником управления), которому поручено рассмотрение обращения, заместителем директора ГБУ РК «МФЦ».

4.2. Ответственный исполнитель и лицо, согласующее проект ответа гражданину, несут ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения обращения.

4.3. Проекты ответов заявителям должны представляться исполнителю, который указан в поручении первым, с визами начальников тех структурных подразделений, которым также поручено рассмотрение обращения.

4.4. Если в результате проверки содержимого конверта, отправитель и почтовый адрес которого известен, выявлены факты отсутствия обращения либо указанных в обращении (описи) документов, ответ на обращение направляется заявителю вместе с Актом вскрытия конверта, в котором отражены факты отсутствия его содержимого, либо наличия комплекта указанных в Акте вложений (денежных знаков, ценных бумаг, оригиналов документов (паспорт, военный билет,

трудовая книжка, пенсионное удостоверение и др.). Один экземпляр подписанного Акта направляется отправителю по адресу, указанному на конверте либо в обращении, второй экземпляр Акта хранится в деле.

4.5. Если в результате проверки содержимого конверта, отправитель и почтовый адрес которого не известен, выявлены факты отсутствия обращения, наличия вложений (денежных знаков, ценных бумаг, оригиналов документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и др.)), ответ на обращение не направляется заявителю. Письмо вместе с Актом вскрытия конверта, в котором отражены факты наличия комплекта указанных в Акте вложений (денежных знаков, ценных бумаг, оригиналов документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и др.)) направляется ГБУ РК «МФЦ» в адрес правоохранительных органов для дальнейшего рассмотрения.

4.6. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

4.7. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур на бланке ГБУ РК «МФЦ» в единичном экземпляре. Подлинник ответа на бланке ГБУ РК «МФЦ» установленного образца за подписью директора (заместителя директора в соответствии с распределением функциональных обязанностей) после регистрации направляется гражданину по почте (электронной почте) или выдаются на руки заявителям под роспись.

В случае, если ответ на обращение направляется по электронной почте, на подлиннике ответа с оборотной стороны последнего листа проставляются визы исполнителя и лиц, согласующих письмо (начальник отдела, начальник управления, заместитель директора по направлению деятельности).

В случае, если ответ на обращение направляется почтовым отправлением, готовится ответ на обращение и с бланком визирования/согласования, на котором проставляются визы исполнителя и лиц, согласующих письмо (начальник отдела, начальник управления, заместитель директора по направлению деятельности) подается на подпись директору ГБУ РК «МФЦ» (лицу, его замещающему). Бланк визирования/согласования к ответу готовится в соответствии с приложением 2 к настоящей Инструкции. Копия ответа на обращение направляется для архивного хранения в установленном порядке с обязательным проставлением оттиска печати и подписью работника отдела делопроизводства и контроля, ответственного за регистрацию обращений граждан (в соответствии с возложенными должностными обязанностями) как удостоверение подлинности оригинала ответа, направленного гражданину.

4.8. Перед текстом ответа: в левом верхнем углу чистого поля бланка проставляется дата исполнения (подписания ответа) обращения и регистрационный номер обращения; в правом верхнем углу поля бланка указывается адресат: фамилия и инициалы заявителя (жирным шрифтом), почтовый адрес заявителя (наименование улицы, номер дома, номер квартиры, название населённого пункта, название района, название республики (края, области, др.), почтовый индекс или адрес электронной почты, указанные в обращении.

Если в обращении указано полное имя и отчество заявителя, то в ответе рекомендовано обращение к заявителю: «Уважаемый И... О...!».

4.9. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации. В тексте ответа заявитель уведомляется, каким Учреждением непосредственно рассмотрено обращение (в данном случае - ГБУ РК «МФЦ»), на какое обращение заявителя (указанная в обращении дата и поднимаемый вопрос) даётся ответ, из какого органа поступило обращение (в случае переадресации в соответствии с компетенцией).

4.10. В случае подтверждения при рассмотрении изложенных в обращении фактов нарушений - в ответе указываются принятые меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина и организационные мероприятия по их устранению, принятые дисциплинарные меры к должностным лицам, их допустившим.

4.11. При наличии письменных материалов или документов, прилагаемых к ответу, указывается количество их листов (Приложение: на _ л.).

4.12. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя.

4.13. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

4.14. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в учетных формах проставлена первой в обращении.

4.15. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

4.16. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в ГБУ РК «МФЦ», подписываются директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом (заместителем директора в соответствии с распределением функциональных обязанностей), либо лицом, замещающим его в установленном порядке.

4.17. После подписания директором ГБУ РК «МФЦ» либо уполномоченным на то лицом ответа на обращение ответственный работник отдела делопроизводства и контроля регистрирует письмо с ответом в соответствии с порядком регистрации исходящей корреспонденции, вносит все данные в учетную карточку автоматизированной системы учета обращений граждан.

Зарегистрированный ответ на обращение направляется заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, простым почтовым отправлением (без выдачи квитанции).

4.18. Если обращение поступило в ГБУ РК «МФЦ» в электронной форме направляется скан-копия зарегистрированного ответа на обращение по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо в иной информационной системе (по уникальному идентификатору личного кабинета), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, с приложением в дело отчета об отправке обращения.

4.19. По истечении времени, достаточного для получения и прочтения письменного ответа, с заявителем, при необходимости, для ознакомления с его

мнением о полноте и качестве рассмотрения его обращения, осуществляется обратная связь (в телефонном режиме, электронной почтой).

4.20. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

5.1. При направлении обращения гражданин, направивший (подавший) обращение, имеет право:

5.1.1. Получить в ГБУ РК «МФЦ» или у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение.

5.1.2. Потребовать проставления отметки о получении обращения на его копии, в случае подачи обращения в письменной форме непосредственно адресату (в том числе на личном приеме).

5.1.3. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.1.4. Истребовать на стадии рассмотрения обращения документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению. В целях обеспечения рассмотрения обращения ГБУ РК «МФЦ» вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

5.1.5. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст. 11 Федерального закона 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном ч. 5.1 ст. 11 Федерального закона 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.1.6. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.7. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

5.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5.4. Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод и законных интересов рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в ГБУ РК «МФЦ».

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ, директор ГБУ РК «МФЦ» либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.5. Приложенные к письменному обращению оригиналы документов и их заверенные копии возвращаются гражданину при направлении ответа на его обращение. Иные приложенные к письменному обращению документы и материалы возвращаются гражданину по его просьбе. При этом ГБУ РК «МФЦ» вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

5.6. Копия ответа на обращение, поступившее в ГБУ РК «МФЦ» в форме электронного документа, также направляется по почтовому адресу простым отправлением, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

5.7. Копия ответа на обращение, поступившее в ГБУ РК «МФЦ» в письменной форме, также направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

6. Контроль за исполнением и сроки исполнения обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

6.2. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению. Контроль за исполнением обращений граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; уведомление исполнителей о наступлении сроков завершения рассмотрения обращения; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; снятие обращений с контроля, подготовку ежемесячных отчетов о рассмотрении обращений граждан.

6.3. Регистрация, учет, передача исполнителям, контроль сроков исполнения, а также отправка ответов по обращениям граждан обеспечивается ответственным работником отдела делопроизводства и контроля (в соответствии с возложенными должностными обязанностями).

6.4. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения директором (заместителем директора) в соответствии с вынесенной резолюцией.

6.5. Снятие с контроля поручения по разрешению обращения гражданина осуществляется: при представлении исполнителем ответа заявителю по существу обращения; при переадресации обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.6. В целях информирования директора ГБУ РК «МФЦ» о состоянии и характере обращений ответственный работник отдела делопроизводства и контроля ежемесячно (ежеквартально и ежегодно – по требованию директора) готовит обобщающие аналитические справки по итогам рассмотрения обращений.

6.7. Срок рассмотрения обращений:

6.7.1. Началом срока рассмотрения обращения, поступившего в ГБУ РК «МФЦ», считается дата регистрации обращения в Журнале учета обращений (АСОГ). Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации письменного ответа на обращение или иного решения, принятого в результате рассмотрения обращения.

6.7.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБУ РК «МФЦ».

6.7.3. Поступившие в ГБУ РК «МФЦ» обращения подлежат рассмотрению в срок, не превышающий 30-ти календарных дней, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

6.7.4. Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается предшествующий ему рабочий день.

6.7.5. В исключительных случаях срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, по решению директора ГБУ РК «МФЦ» (лица, его замещающего). О продлении срока разрешения обращения исполнитель уведомляет автора обращения и работника, ответственного за контроль по обращениям граждан.

В случае принятия такого решения необходимо до истечения 30 календарных дней со дня регистрации обращения направить заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины.

Примечание: основанием продления срока может являться необходимость истребования дополнительных материалов, проведения проверки либо принятия других необходимых мер.

6.7.6. Рассмотрение парламентских запросов, обращений и запросов членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.7.7. Запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации разрешается не позднее 30 дней со дня его регистрации или в иной указанный в запросе срок.

6.7.8. Обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с их деятельностью, разрешаются

безотлагательно, а при проведении дополнительной проверки - не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

6.7.9. Согласно ст.34 Федерального конституционного закона от 26.02.1997 года № 1-ФКЗ "Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации" запрос Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации разрешается в срок не позднее 15 дней со дня его регистрации, если в самом запросе не установлен иной срок.

6.7.10. Согласно ст. 24 Федерального закона от 04.04.2005 года №32-ФЗ "Об Общественной палате Российской Федерации" запрос Общественной палаты Российской Федерации разрешается не позднее чем через 30 дней со дня его регистрации, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее чем через 14 дней.

6.7.11. Ответ на запрос депутата Государственного Совета Республики Крым, депутатов районного и поселкового советов муниципального образования Республики Крым направляется не позднее, чем через 20 календарных дней с момента его регистрации (ч.2 ст. 23 Закона Республики Крым от 10 сентября 2014 года № 64-ЗРК "О статусе депутата Государственного Совета Республики Крым". Депутат имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в обращении вопросов, в том числе на закрытых заседаниях соответствующих органов, предприятий, учреждений, организаций, с соблюдением требований, установленных федеральным законодательством. О дне рассмотрения указанных вопросов депутат должен быть извещен заблаговременно, но не позднее чем за 3 календарных дня до даты их рассмотрения.

6.7.12. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, ГБУ РК «МФЦ» обязано в течение 15 дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления (ч.2 ст. 10 Федерального закона 59-ФЗ).

6.7.13. Срок рассмотрения обращений, поступивших посредством ПОС, рассматривается в течении 30 календарных дней с момента регистрации.

6.7.14. Срок рассмотрения обращений, оставленных в центрах «Мои Документы» в соответствии с локальным нормативным актом ГБУ РК «МФЦ» в центрах «Мои Документы» осуществляется в общем порядке в течении 30 календарных дней с момента регистрации.

7. Порядок работы с отдельными видами обращений

7.1. При поступлении в ГБУ РК «МФЦ» отдельных обращений ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов не предоставляется в следующих случаях:

7.1.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен

быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Обращения, в которых не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес для направления ответа на обращение, подлежат регистрации в общем порядке с указанием «Анонимное».

7.1.2. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления своим правом на обращение (ч. 3 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

7.1.3. По обращению, текст которого не поддается прочтению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения. Такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (ч. 4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

7.1.4. В случае, если текст письменного обращения 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение (ч. 4.1 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

7.1.5. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (ч. 6 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

7.1.6. Информация по обращениям, касающимся интересов (персональных данных) другого лица, не предоставляется.

7.1.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (ч. 2 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

7.2. 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 (ч. 1 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

7.3. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право рассматривающему его обращение должностному лицу ГБУ РК «МФЦ» прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются

директором ГБУ РК «МФЦ» на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

7.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются (ч.6 ст.8 Федерального закона 59-ФЗ).

Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается должностными лицами гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд (ч.7 ст.8 Федерального закона 59-ФЗ).

7.5. Обращение, поступившее в ГБУ РК «МФЦ» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, не содержащее дополнительных сведений и документов, считается повторным. Повторные обращения подлежат регистрации в установленном порядке.

Если в повторном обращении с вопросами, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы, не приводятся новые доводы или обстоятельства для дополнительного рассмотрения обращения, директор ГБУ РК «МФЦ» (лицо, его замещающее) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Рассмотрение повторного обращения может проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения поставленных в обращении вопросов.

7.6. Обращение, полностью идентичное поступившему ранее обращению по содержанию, считается дубликатом. Дубликат не подлежит регистрации только в случае поступления одновременно с оригиналом (например, если обращение доставлено гражданином лично и получено по электронной почте), в этом случае дубликат прикрепляется к оригиналу обращения. В случае выявления дубликата обращения, которое находится на рассмотрении, такой дубликат приобщается к основному обращению и снимается с учета с отметкой «Дубликат» в Журнале учета обращений.

8. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

8.1. После подписания ответа на письменное обращение гражданина само обращение и связанные с его рассмотрением материалы проверки ответственным исполнителем передаются в отдел делопроизводства и контроля для отправки ответа заявителю и подшивки в дело в соответствии с номенклатурой дел.

8.2. Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности: лист резолюции по письменному обращению; письменное обращение, приложения к нему (если они имеются); копия ответа автору обращения и бланк визирования/согласования ответа (в случае направления почтовым отправлением) либо оригинал ответа (в случае направления на

электронную почту), а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются), письменный доклад о продлении срока разрешения; заключение по результатам разрешения обращения (если оно имеется); материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

Оригиналы личных документов к обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или почтовым направлением.

8.3. Запрещается разъединять блок документов по рассмотрению обращения гражданина, а также изымать из него какие-либо документы.

8.4. Материалы по письменным обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом порядке, исходя из даты поступления обращения, или в алфавитном порядке, и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан в ГБУ РК «МФЦ» проводится директором ГБУ РК «МФЦ» (уполномоченными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции) в соответствии с приказом «О личном приеме граждан руководством ГБУ РК «МФЦ». График личного приема граждан, порядок приема также устанавливается указанным локальным нормативным актом ГБУ РК «МФЦ».

10. Анализ результатов работы с обращениями и отчетность

10.1. Ответственный работник отдела делопроизводства и контроля ежемесячно готовит директору ГБУ РК «МФЦ» информацию о работе с обращениями за отчетный период по состоянию на 22 число текущего месяца, по состоянию на конец отчетного месяца:

- количество поступивших обращений, в том числе жалоб, заявлений, предложений, отзывов;

- количество обращений, рассмотрение которых завершено в отчетный период,

краткие результаты рассмотрения обращений, количество подготовленных ответов заявителям;

- количество жалоб, признанных обоснованными/необоснованными;

- обобщенную информацию о темах обращений, часто задаваемых вопросах.

11. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

11.1. Работники, виновные в нарушении норм Федерального закона № 59-ФЗ, положений настоящей Инструкции, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Акт
вскрытия конверта и удостоверения его содержимого

« ____ » _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен о том, что вскрыт конверт (пакет), доставленный (почтой, курьером, гражданином) в ГБУ РК «МФЦ» (дата получения конверта):

отправитель: (ФИО или наименование отправителя, адрес отправителя) _____,

получатель: (наименование получателя, адрес получателя) _____.

1. При внешнем осмотре конверта выявлено:

_____ (указать внешнее состояние конверта, наличие/отсутствие повреждений и т.п.)

2. Содержимое конверта:

1)

2)

3)

3. При осмотре содержимого конверта выявлено:

_____ (указать выявленные недостатки)

4. Акт составлен в двух экземплярах, из которых один приобщен к полученным документам, а второй выслан в адрес отправителя для сведения (исходящий номер, дата регистрации).

Акт составил

должность работника,
составившего акт

подпись

ФИО работника, составившего акт

Уведомлен

должность работника

подпись

ФИО работника

Обращение № _____ от «___» _____ 20__ г

Лист визирования/согласования

ФИО	Должность	Результат	Дата