

7.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 7.7 настоящего Положения, невозможно направление жалобы должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.9. В случае необходимости должностное лицо может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

7.10. Должностное лицо:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, 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 п. 8 настоящего Положения;

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

- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке в течение 15 дней предоставляет 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.

## 8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся « нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.7. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается учреждением в установленном порядке.

## **9. Сроки рассмотрения письменного обращения**

**9.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.**

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного и. 7.10. абз.6 настоящего Положения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **10. Подготовка ответов на обращения граждан**

10.1. При подготовке ответов на письменные обращения должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения гражданина рассматривает его в соответствии с резолюцией директора. Ответы на обращения подписывает директор учреждения, при его отсутствии - заместители • директора.

10.2. Директор или должностные лица, ответственные за рассмотрение **обращения, изучают обращение гражданина и материалы к обращению** гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливают письмо или делают запрос по телефону в соответствующие органы и организации в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении гражданина, или получения объяснений руководителя.

10.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подпись директору учреждения.

10.4. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

10.5. При рассмотрении обращения граждан с выездом на место в присутствии

заявителя, заявитель письменно подтверждает, что получил ответы на поставленные вопросы, обращение снимается с контроля.

10.6. Ответ гражданину заверяется подписью директора учреждения или его заместителями. **Отправление ответов без регистрации не допускается. После регистрации ответа осуществляется его отправка.**

10.7. **Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.**

10.8. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в учреждение является возможное разрешение поставленных в этих письменных обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям либо подготовка сопроводительных писем о направлении письменных обращений по принадлежности с уведомлением заявителей.

## 11. Личный прием граждан

11.1 Приём граждан по личным вопросам проводится в рабочее время учреждения, в соответствии с графиком работы директора. **В случае отсутствия директора в часы приема, прием граждан осуществляют его заместители.**

11.2. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

11.3. **Содержание устного обращения заносится в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам.** В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. 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. В остальных случаях дается письменный ответ.

11.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.

11.6. По окончании приема директор доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет: где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

11.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию учреждения, **гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.**

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

11.9. Помимо приема граждан администрация учреждения оказывает гражданам консультативную помощь.

## 12. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

12.1. После регистрации ответа на обращение гражданина, подписанного должностным лицом, проверяется полнота представленных материалов и принимается решение о снятии обращения гражданина с контроля.

12.2. В учреждении формируется дело по обращению гражданина. В дело

собираются: оригинал обращения, материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, экземпляр зарегистрированного ответа на обращение гражданина. Архивное хранение документов (дел) по письменным обращениям граждан осуществляется в учреждении в соответствии с номенклатурой дел.

12.3. Директор или уполномоченное должностное лицо несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений, решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения возложенных функций.

12.4. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

### **13. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона**

13.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

