



**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр
для детей и подростков с ограниченными возможностями»**

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ- МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ «ХАНТЫ- МАНСИЙСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»

Шифр: СМК-Р-08-2018

Экз. Подлинник

г. Ханты-Мансийск

БУ «ХМРЦ»	Порядок рассмотрения обращений граждан	СМК-Р-08-2018
-----------	--	---------------

Составил: заведующий отделением (представитель руководства по качеству) Коломиец О.С.	Проверил: Директор М.А. Завтур
---	--

ПРОТОКОЛ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ		
№ ревизии	Цель и содержание пересмотра	Дата пересмотра
1.	Переименование учреждения	20.07.2018

Номер Разрешения/Изменения	Изменённых	Заменённых	Новых	Аннулированных	Всего листов (страниц) в док.	Обозначение документа	Дата
	Номера листов (страниц)						
1	11	11	11	11	11		20.07.2018

БУ «ХМРЦ», 2018 г.

Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию без разрешения руководства БУ «ХМРЦ»

№ п/п	СОДЕРЖАНИЕ	Стр.
1.	Общие положения	4
2.	Прием и регистрация письменного обращения	5
3.	Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции	9
4.	Рассмотрение обращения гражданина	9
5.	Оформление ответа на обращение	10
6.	Личный прием граждан	10
7.	Контроль рассмотрения обращений граждан	10
8.	Ответственность	11

Раздел I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее – Учреждение).

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью, а так же на жалобы, поданные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные [статьей 4](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.2012 № 130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение в Учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте и через официальный сайт Учреждения (<http://luchikhm.ru/>).

2.2. Регистрация письменного обращения, поступившего в электронном виде, осуществляется документоведом Учреждения в течение 1 рабочего дня с момента его поступления; обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. После регистрации письменного обращения, не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации, документовед направляет (выдает) гражданину уведомление о получении его обращения.

2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штрих-код ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу

письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штрих-кода, занято текстом, штрих-код ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), документовед снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.6. Документовед при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему электронного документооборота и делопроизводства с присвоением регистрационного номера, одновременно заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения, составляет карточку обращения, создает электронный образ обращения.

2.7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным [законом](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», документоведом принимается на контроль, вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства, на карточке обращения ставится штамп «Контроль». В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточке проставляется срок рассмотрения.

2.8. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.9. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае, если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

2.10. В случае, если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, документовед направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.11. В случае, если аналогичное обращение поступило после истечения 30 календарных дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.12. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т.д., подлежит регистрации и направлению для ознакомления директору Учреждения, заместителям директора Учреждения, заведующим структурных подразделений (в части касающейся). Документовед направляет гражданину соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

Раздел III. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение, вместе с карточкой обращения, не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается директору Учреждения, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа гражданину (далее – Исполнитель).

3.2. Поручение директора Учреждения о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня вносится документоведом в систему электронного документооборота и делопроизводства, направляется посредством указанной системы назначенным Исполнителям.

3.3. Повторное обращение, поступившее в Учреждение, после регистрации документоведом вместе с карточкой обращения, не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается директору Учреждения для определения Исполнителя.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующее Учреждение, исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.5. В случае рассмотрения обращения, поставленного на контроль в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Порядка, Исполнитель, обеспечивает письменное информирование учреждения, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

3.6. Своевременное рассмотрение обращения несколькими структурными подразделениями или должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование исполнительного органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на контроль, осуществляет Исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнителям, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается документоведом гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

IV. Рассмотрение обращения гражданина

4.1. Исполнитель при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации документоведом.

4.3. В установленные 30 календарных дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 календарных дней.

4.5. Гражданин письменно уведомляется должностным лицом, ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится документоведом в систему электронного документооборота и делопроизводства.

4.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в Учреждение.

4.8. Директор Учреждения, принявший решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.9. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется документоведом в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается. Документоведом обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.10. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем документовед в течение 7 календарных дней со дня регистрации сообщает

гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.11. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, документоведом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.12. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, подшиваются в дело.

Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает директор Учреждения.

5.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного директором Учреждения осуществляется документоведом.

Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения, в случае его отсутствия заместителем директора Учреждения (приложение 2 к настоящему Порядку).

6.2. График приема граждан руководителями структурных подразделений утверждается приказом директора Учреждения.

6.3. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте Учреждения, на информационных стендах.

6.4. Предварительная запись на личный прием директора учреждения осуществляется документоведом на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.5. Организацию личного приема граждан обеспечивает документовед, который осуществляет:

предварительную запись на личный прием;

документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему электронного документооборота и делопроизводства;

контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, данных в ходе личного приема.

6.6. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2 к настоящему Порядку).

6.7. В случае, если изложенные в 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 остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.9. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.10. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершённым, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

6.11. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Учреждение, осуществляет документовед.

7.2. Представитель руководства по качеству осуществляет проверку (аудит) в Учреждении на предмет соблюдения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с планом работы Учреждения.

7.3. По окончании проведения проверки представитель руководства по качеству составляет справку о проверке или протокол аудита, содержащие сведения о результатах проверки, а также выводы и предложения.

7.4. Руководители структурных подразделений отражают сведения об обращениях граждан в ежеквартальных информационных отчетах о выполнении плана работы, а также 2 раза в год в анализе деятельности отделения.

VIII. Ответственность

8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.