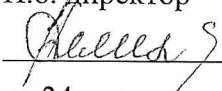


ФБУ «Пермский ЦСМ»	Инструкции	Стр. 1 из 9
	Порядок работы с обращениями граждан	Шифр И.0.04.2019 Выпуск №1 Изменение №

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директор

 А.М. Деменев

« 24 » октября 2019 г.

Система менеджмента качества

ИНСТРУКЦИЯ

Порядок работы с обращениями граждан

И.0.04.2019



Пермь

2019

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Инструкции	Стр. 2 из 9 Шифр И.0.04.2019 Выпуск №1 Изменение №
	Порядок работы с обращениями граждан	

Предисловие

- 1 РАЗРАБОТАНА ФБУ «Пермский ЦСМ»
- 2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом директора ФБУ «Пермский ЦСМ» от « 24 » октября 2019 г. № 255
- 3 ВЗАМЕН И.0.04.14
- 4 ИЗДАНИЕ октябрь 2019

Настоящая инструкция не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без разрешения ФБУ «Пермский ЦСМ»

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Инструкции	Стр. 3 из 9 Шифр И.0.04.2019 Выпуск №1 Изменение №__
	Порядок работы с обращениями граждан	

1 Общие положения

1.1 Настоящая инструкция устанавливает порядок работы с обращениями граждан в ФБУ «Пермский ЦСМ».

1.2 Настоящая инструкция применяется во всех подразделениях ФБУ «Пермский ЦСМ».

2 Нормативные ссылки

2.1 Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»

2.2 И.0.01.2019 «Инструкция по делопроизводству ФБУ «Пермский ЦСМ»»

П р и м е ч а н и е - При пользовании настоящей инструкцией необходимо проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящей инструкцией следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящей инструкции использованы термины и определения,

3.1.1 обращение гражданина (далее - обращение): Направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

3.1.2 предложение: Рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

3.1.3 заявление: Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

3.1.4 жалоба: Просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Инструкции	Стр. 4 из 9
	Порядок работы с обращениями граждан	Шифр И.0.04.2019 Выпуск №1 Изменение №

4 Порядок работы

4.1 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

4.2 Обращения граждан, поступившие в адрес ФБУ «Пермский ЦСМ», регистрируются в течение 3 (трех) дней с момента поступления обращения у секретаря в «Журнале регистрации входящей корреспонденции» (далее по тексту - Журнал).

4.3 Регистрация обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями И.0.01.

4.4 После регистрации, письменные обращения направляются на рассмотрение директору или лицу его замещающему.

4.5 После рассмотрения директором или лицом его замещающим, письменные обращения направляются на исполнение конкретному должностному лицу или нескольким лицам в соответствии с их компетенцией.

4.6 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФБУ «Пермский ЦСМ» направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан, направившего обращение.

4.7 Запрещается направлять жалобы на рассмотрение должностному лицу (лицам), решение или действие (бездействие) которого (ых) обжалуется.

4.8 Ответственным за ответ на обращение граждан является должностное лицо или несколько лиц, которым направленно на исполнение.

4.9 Должностное лицо при рассмотрении обращения

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях и у иных должностных лиц;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

4.10 Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

4.11 Ответ на обращение подписывается директором или лицом его замещающим, регистрируется и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Инструкции	Стр. 5 из 9
	Порядок работы с обращениями граждан	Шифр И.0.04.2019 Выпуск №1 Изменение №

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

4.13 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, Директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.14 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.

4.15 Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.16 В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ФБУ «Пермский ЦСМ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.17 Личный прием граждан проводится директором по понедельникам с 15-30 до 17-00 по предварительной записи. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4.18 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном выше.

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

Разработал

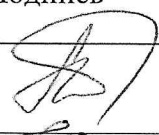
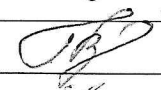
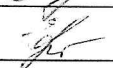
Юрисконсульт



М.Л. Горбунов

ФБУ «Пермский ЦСМ»	Инструкции	Стр. 6 из 9
	Порядок работы с обращениями граждан	Шифр И.0.04.2019 Выпуск №1 Изменение №__

Лист согласования

№ п/п	Должность	ФИО	Подпись	Дата
1	Заместитель директора по инновационному развитию	Карташев А.Л.		28.10.2019
2	Главный метролог	Кудрявцева О.А.		23.10.2019
3	Главный специалист	Лекомцева Е.И.		23.10.2019