



АМУРСКИЙ

ФБУ «Государственный ре-
центр стандартизации, метро-
испытаний в Амурской обл»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. Директора ФБУ «Амурский ЦСМ»

 В. Ярославцев

«24» 05 2022 год

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В

ФБУ «АМУРСКИЙ ЦСМ»

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящее положение разработано на основе нормативно-правовых актов: Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»; Федерального закона № 2300-1-ФЗ (в редакции от 11.06.2021 г.) от 07.02.1992 года «О защите прав потребителя».

Разработано «26» 05 2022 года

Введено в действие «30» 05 2022 года, Приказ от «24» 05 2022 г. № 112

Разработано инженером по СМК ФБУ «Амурский ЦСМ» Зварыч Зварыч М.М.

Экз. Допир.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в ФБУ «Амурский ЦСМ» разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином права обращения в ФБУ «Амурский ЦСМ», в соответствии с Конституцией РФ.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в ФБУ «Амурский ЦСМ» определено настоящим Положением.

1.3. Учет письменных и устных обращений граждан, поступающих в адрес ФБУ «Амурский ЦСМ», на имя директора, осуществляет специалист, назначенный ответственным за делопроизводство по обращениям граждан.

Делопроизводство по обращениям граждан в ФБУ «Амурский ЦСМ», ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также служебных писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с оказанием услуг в области обеспечения единства измерений и иных услуг в рамках основной деятельности ФБУ «Амурский ЦСМ».

2 РЕГИСТРАЦИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Гражданин направляет свое письменное обращение в ФБУ «Амурский ЦСМ», в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2. Обращение, поступившее в ФБУ «Амурский ЦСМ», в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в сроки и порядке, установленном настоящим Положением.

2.3. В случае необходимости поступившее обращение в адрес ФБУ «Амурский ЦСМ», может быть рассмотрено с выездом на место.

2.4. Руководство ФБУ «Амурский ЦСМ»:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы всех отделов ФБУ «Амурский ЦСМ»;

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

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение специалисту ФБУ «Амурский ЦСМ», в соответствии с его компетенцией.

2.5. Письменное обращение, поступившее в ФБУ «Амурский ЦСМ», подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.6. Все поступающие в адрес ФБУ «Амурский ЦСМ» письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются путем записи в Журнале регистрации претензий и жалоб по форме (Приложение А).

Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

2.7. Обращения от заявителей регистрируются проставляя порядковый номер обращения в текущем году.

Коллективное обращение, подписанное двумя или более авторами или членами одной семьи, отмечаются надписью «КОЛЛЕКТИВНОЕ».

Обращение, присланное адресатом без подписи, регистрируется индексом «Б/п».

2.8. Письма, переданные руководству ФБУ «Амурский ЦСМ», при встречах с населением, регистрируются и направляются исполнителям в порядке, установленном настоящим Положением.

2.9. Обращения, поступившие в ФБУ «Амурский ЦСМ», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен иной (меньший) срок. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

2.10. В тех случаях, когда для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, принятие других мер, сроки рассмотрения обращений, в порядке исключения, могут быть продлены ФБУ «Амурский ЦСМ», не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя с указанием причины.

2.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФБУ «Амурский ЦСМ» остаются без рассмотрения, о чем отправляется письменное сообщение заявителю.

2.12. Зарегистрированные письменные обращения граждан передаются директору ФБУ «Амурский ЦСМ» для ознакомления и принятия решения.

Директор ФБУ «Амурский ЦСМ» дает по обращению письменное поручение (резолюцию) и определяет исполнителей.

2.13. Обращения граждан с поручениями (резолюциями) директора передаются специалистам для дальнейшей обработки. Оригинал обращения с резолюцией направляется исполнителю.

2.14. Ответственный исполнитель по результатам рассмотрения обращения готовит ответ заявителю. Ответ на обращение подписывается директором либо его заместителем.

2.15. Ответ на обращение должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным гражданином в обращении. Ответ, подготовленный на основании правовых документов, должен содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

2.16. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому необходимо дать ответ.

2.17. Ответ на обращение, поступившее в ФБУ «Амурский ЦСМ», 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.

2.18. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, без согласия заявителя. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения специалистам ФБУ «Амурский ЦСМ», в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.19. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются в делопроизводство со всеми относящимися к ним материалами, в том числе с ответом заявителю. Специалист проверяет правильность оформления ответов. Письменные ответы заявителю отправляются исполнителем через почтовое отделение. Исходящим индексом отправляемого ответа является индекс и номер обращения.

2.20. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ФБУ «Амурский ЦСМ».

2.21. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

2.22. Обращения считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю (заявителям) дан ответ. Датой закрытия дела по рассмотрению обращения является дата направления ответа заявителю.

2.23. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ФБУ «Амурский ЦСМ», вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Руководством ФБУ «Амурский ЦСМ», принимается решение о списании данного обращения «В дело».

2.24. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Руководством ФБУ «Амурский ЦСМ», принимается решение о списании данного обращения «В дело».

2.25. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ФБУ «Амурский ЦСМ», 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 ФБУ «Амурский ЦСМ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.26. Обращения граждан, поступившие в ФБУ «Амурский ЦСМ», из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2.27. Документы, приложенные к обращению, возвращаются по письменному заявлению заявителя.

3 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан в ФБУ «Амурский ЦСМ», осуществляется руководством в рабочее время Центра.

3.2. Запись на прием к директору ФБУ «Амурский ЦСМ», осуществляет секретарь директора. По вопросам, не входящим в компетенцию ФБУ «Амурский ЦСМ», заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Порядок рассмотрения устных обращений, уведомления заявителей о результатах их рассмотрения, списания «В дело» устанавливается такой же, как для письменных обращений.

3.5. На каждое устное обращение в ФБУ «Амурский ЦСМ», оформляется установленного образца карточка личного приема гражданина (Приложение Б), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде.

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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. При необходимости на прием могут приглашаться специалисты структурных подразделений ФБУ «Амурский ЦСМ», в компетенции которых находится рассмотрение поставленных вопросов.

3.7. Карточки личных приемов граждан не регистрируются в ФБУ «Амурский ЦСМ».

Письма, переданные Руководству на личных приемах граждан, регистрируются в общем документообороте входящей корреспонденции.

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

4 ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

4.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

4.2. Хранение дел у исполнителей запрещается.

4.3. Срок хранения письменных и устных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, - 5 лет.

4.4. Дела, подлежащие постоянному хранению, передаются в архив ФБУ «Амурский ЦСМ» через 1 год после завершения делопроизводства по ним.

По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с «Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным Приказом Минкультуры России от 25.08.2010 № 558».

4.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря директора.

5 КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Директор, руководители структурных подразделений ФБУ «Амурский ЦСМ», осуществляют в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют их содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

5.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.