

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан,**  
**лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в**  
**Муниципальном автономном учреждении**  
**города Костромы «Дирекция парков»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в муниципальном автономном учреждении города Костромы «Дирекция парков» (далее по тексту - Учреждение) разработана в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регламентирует порядок приёма, учёта и рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства и юридических лиц;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- и иным федеральным законодательством.

1.2. Порядок рассмотрения обращений и организация личного приёма граждан, предусмотренные настоящей инструкцией, не распространяются на обращения, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданско- процессуальным и другим специальным законодательством Российской Федерации.

1.3. В настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

- заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, юридическое лицо (уполномоченный представитель), обратившиеся с письменным либо устным обращением в Учреждение;
- обращение - направленное в Учреждение или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Учреждение;
- предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности Учреждения;
- заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, недостатках в работе Учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц; -жалоба - просьба гражданина или юридического лица о восстановлении или защите его

нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;

-должностное лицо - сотрудник Учреждения, уполномоченный рассматривать обращения заявителей;

-руководители Учреждения - директор, его заместители, сотрудники возглавляющие структурные подразделения Учреждения.

1.4. Организационно-методическое обеспечение работы по рассмотрению обращений осуществляют руководители Учреждения.

1.5. Рассмотрение обращений является обязанностью руководителей Учреждения или по их поручениям - других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений и личному приёму граждан.

1.6. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.

1.7. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности работы Учреждения или должностного лица, либо в целях восстановления и защиты своих прав и законных интересов, а так же прав и законных интересов других лиц.

1.8. Информация о порядке рассмотрения обращений и организации личного приёма заявителей размещается в местах доступных для посетителей, а так же на официальном сайте Учреждения в сети Интернет <https://parki44.ru>.

## **2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

2.1. Заявители могут представить свои письменные обращения посредством:

- операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание Учреждения по адресу: 156000, г. Кострома, ул. Советская, д.1;

- на личном приёме;

- информационно-телекоммуникационной системы Интернет.

В форме электронного сообщения обращения можно направить на электронный адрес приёмной Учреждения: [parki44@mail.ru](mailto:parki44@mail.ru) или воспользоваться официальным сайтом Учреждения <https://parki44.ru>

2.2. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны следующие сведения, необходимые для его исполнения:

- наименование адресата (учреждение, которому адресовано заявление);

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, либо наименование организации (учреждения), если заявитель - юридическое лицо;

- почтовый адрес заявителя, на который должен быть выслан ответ, либо уведомление о переадресации заявления;

содержательная сторона заявления, т.е. изложение заявителем сути обращения;

- приложены фотографии объектов при необходимости рассмотрения вопроса;

- личная подпись заявителя;
- дата написания;
- иные сведения, необходимые для исполнения заявления.

2.3. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, либо наименование организации (учреждения), если заявитель - юридическое лицо;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- содержательная сторона заявления, т.е. изложение заявителем сути обращения;
- приложены фотографии объектов при необходимости рассмотрения вопроса.

2.4. Поступившие в Учреждение письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления (здесь и далее по тексту в Положении, сроки исчисляются в календарных днях) в Журнале регистрации входящей почты.

2.5. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплён печатью Учреждения (Приложение №1 к Инструкции).

2.6. Ведение делопроизводства по обращениям заявителей осуществляет лицо, назначенное приказом директора Учреждения (секретарь).

2.7. Делопроизводство по обращениям осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

2.8. Перед вскрытием почтового отправления секретарь проверяет правильность его адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления не вскрываются.

2.9. Почтовые отправления, направленные в адрес Учреждения, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «Лично», вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, подлежат вскрытию с соблюдением мер безопасности.

2.10. После вскрытия почтового отправления проверяется наличие в нем письменных вложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются в течение всего периода хранения обращений.

2.11. Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения.

2.12. Обращение (коллективное обращение) в адрес Учреждения, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения (коллективного обращения) истёк установленный законодательством срок его рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом (полученным результатом) учитывается как повторное.

2.13. Подлежит учёту как повторное и обращение, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Учреждение по конкретному вопросу, или содержатся сведения о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истёк установленный настоящим положением срок рассмотрения обращения, или указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения.

2.14. Повторное обращение регистрируется так же, как и первичное. В журнале регистрации входящей почты и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения проставляется пометка «Повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

2.15. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращения, руководство Учреждения принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

2.16. Обращение, поступившее до истечения установленного срока рассмотрения, а также обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное нескольким адресатам и переданное для рассмотрения руководству Учреждения, рассматривается как первичное.

### 3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. После регистрации и ознакомления с содержанием обращения гражданина проводится его подготовка к докладу. Проверяется, не обращался ли заявитель ранее по данному вопросу, какое при этом было принято решение, при необходимости выясняются дополнительные установочные данные заявителя.

3.2. Поступившее обращение докладывается директору Учреждения, который обязан определить должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и срок рассмотрения.

3.3. По каждому обращению не позднее чем в 3-дневный срок с момента регистрации должно быть принято решение:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение по подчинённости.

3.4. Директор Учреждения (другое должностное лицо) при рассмотрении обращения обязан:

- внимательно рассмотреть обращение гражданина по существу изложенных в нем вопросов;
- в случае необходимости запросить дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращении;
- принять необходимые меры для объективного разрешения поставленных заявителем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принять законное и мотивированное решение по обращению и обеспечить своевременное и качественное его исполнение;
- сообщить в письменной форме заявителю о решении, принятом по обращению, а в случае отклонения обращения - направить заявителю письменное уведомление с разъяснением порядка обжалования принятого решения.

3.5. Если в ходе рассмотрения обращения выявлены нарушения прав и законных интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности должностных лиц Учреждения, злоупотребления должностными полномочиями, то по данным фактам проводится проверка, результаты которой докладываются для принятия решения должностному лицу, по указанию которого проводилось рассмотрение обращения.

3.6. Ответ на письменное обращение, а также ответ на обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования,

оформляется на бланках Учреждения и подписывается директором Учреждения, должностным лицом, либо другим уполномоченным лицом. Ответ направляется за номером, полученным при регистрации.

3.7. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого подписавшего его лица либо по адресу, указанному на конверте обращения.

3.8. На письменные обращения, в которых не указаны данные заявителя (анонимные обращения) ответ не даётся.

3.9. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный правоохранительный орган.

3.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение семи дней со дня регистрации письменно сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. Обращение считается разрешённым, если рассмотрены по существу все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан исчерпывающий ответ заявителю.

3.12. Документы, после принятия решения и его исполнения, вместе с ответом заявителю подшиваются в дело.

3.13. Документы в деле располагаются в хронологическом порядке или по мере исполнения. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дела проверяется полнота (комплектность) документов, в том числе наличие копии ответа заявителю. Запрещается подшивать в дело обращение, не разрешённое по существу поставленных в нем вопросов, кроме анонимных обращений и обращений, текст которых не поддается прочтению. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.14. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.

3.15. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

3.16. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.17. В необходимых случаях, для проверки фактов, изложенных в обращении, должностным лицом, рассматривающим обращение, могут быть запрошены необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

3.18. О продлении срока рассмотрения обращения должностное лицо Учреждения, подготавливающее ответ, письменно уведомляет заявителя.

3.19. Письменное обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного

самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.20. В случае, если решение поставленного в письменном обращении вопроса относится не только к компетенции Учреждения, но и другого государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.21. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему в связи с ранее направляемыми обращениями многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении письменно уведомляется заявитель.

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

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

4.1. Личный приём граждан осуществляется директором Учреждения или, по его поручению, должностным лицом, правомочным принимать решения по вопросам, отнесённым к его компетенции.

4.2. Личный приём граждан осуществляется ежедневно с 09:00 до 16:00 часов (перерыв на обед с 12.30 до 13.30 часов) кроме субботы и воскресенья по предварительной записи по телефону 8-4942-31-40-90.

4.3. Личный приём граждан проводится в служебном кабинете директора Учреждения или должностного лица, осуществляющего приём. При личном приёме граждан оформляется Карточка личного приёма граждан Муниципального автономного учреждения города Костромы «Дирекция парков» (Приложение № 2 к Инструкции).

4.4. Личный приём граждан проводится в порядке очередности. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.5. После выяснения обстоятельств, связанных с обращением гражданина, директор Учреждения (или по его поручению должностное лицо, правомочное принимать решения по вопросам, отнесённым к его компетенции) по возможности сразу же устно объявляет принятое решение.

4.6. Директор Учреждения или должностное лицо, осуществляющее личный приём граждан, в пределах своей компетенции могут принять следующее решение:

- рассмотреть обращение по существу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в дальнейшем рассмотрении обращения, разъяснив гражданину мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленный гражданином вопрос требует дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым решение не может быть принято в процессе приёма, порядок и срок рассмотрения.

4.7. Если решение вопроса, поставленного в ходе личного приёма, не входит в компетенцию директора или должностного лица, осуществляющего приём, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **5. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Директор Учреждения осуществляет контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений и организацией личного приёма граждан.

5.2. Работа по осуществлению контроля за учётом обращений и своевременностью их разрешения возлагается на секретаря Учреждения.

5.3. Секретарь Учреждения, в целях соблюдения установленного порядка рассмотрения обращений, обязан:

- знать ход рассмотрения обращения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращения;
- своевременно докладывать директору Учреждения о нарушениях сроков рассмотрения обращения.

5.4. В случае, если в ходе рассмотрения обращения выявлены нарушения прав и законных интересов заявителя, недостатки и упущения в деятельности должностных лиц Учреждения, то в ответном сообщении указывается, какие приняты меры по восстановлению нарушенных прав гражданина, а также по устранению недостатков и упущений в деятельности должностных лиц Учреждения.

5.5. Нарушение настоящего порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, влечёт в отношении конкретных виновных должностных лиц Учреждения дисциплинарную ответственность.

## **6. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ**

6.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения, принятых (осуществляемых) в ходе рассмотрения обращений.

6.2. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалобы на решения, принятые должностным лицом МАУ г. Костромы «Дирекция парков», подаются директору Учреждения. Жалобы на решения, принятые директором МАУ г. Костромы «Дирекция парков», подаются в вышестоящий орган - Управление экономики города Костромы.

6.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно телекоммуникационной сети Интернет, а также может быть принята при личном приёме гражданина.

6.4. Жалобы в Управление экономики города Костромы направляются почтовым отправлением по адресу: 156000, г. Кострома, ул. Советская, д.92, либо подаются лично. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

Записаться на личный приём к директору МАУ г. Костромы «Дирекция парков» можно по телефону: 8-(4942)31-40-90.