

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке работы с обращениями  
граждан и юридических лиц

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящим Положением о порядке работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее – Положение) в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 года № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» определяется порядок работы учреждения «Гомельская станция переливания крови» (далее – Учреждение) с обращениями граждан и юридических лиц.

1.2. В Положении применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона:

обращение – индивидуальное или коллективное заявление, предложение, жалоба, изложенное в письменной, электронной или устной форме;

заявление – ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее, если не определено иное, – организация), индивидуальных предпринимателей; предложение – рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества;

жалоба – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – гражданин);

заявитель – гражданин или юридическое лицо, подавшее обращение;

письменное обращение – обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений;

электронное обращение – обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное на официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет;

устное обращение – обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема;

индивидуальное обращение – обращение одного заявителя;

коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

повторное обращение – письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление);

книга замечаний и предложений – документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) или предложений о деятельности организации, оказываемых услуг.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОБРАЩЕНИЯМ

2.1. Граждане Республики Беларусь (а также находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства) имеют право на обращение в Учреждение путем подачи письменных, электронных или устных обращений, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

2.2. Юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели имеют право на обращение в Учреждение путем подачи письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений), электронных или устных обращений.

2.3. Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Электронные обращения направляются в адрес электронной почты учреждения или в специальную рубрику на сайте учреждения.

2.4. В Учреждение подаются обращения, решение вопросов которых находится в компетенции Учреждения.

2.5. Учреждение при поступлении письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к его компетенции, в течение пяти рабочих дней направляет обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляет заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном Законом, оставляет обращения без рассмотрения по существу и уведомляет об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

2.6. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции Учреждения, соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

2.7. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции Учреждения, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом для письменных обращений.

2.8. Обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное, – обращение) независимо от того, в какой государственный орган или иную организацию (далее, если не указано иное, – организация) они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией:

в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных или входящих в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другим государственным органам, иным организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях;

в других организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих организаций.

2.9. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

2.10. Запрещается направлять жалобы в организации, действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение такой категории обращений относится к исключительной компетенции этих организаций.

2.11. Сроки подачи обращений:

2.11.1. подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается;

2.11.2. жалобы могут быть поданы заявителями в Учреждение в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.

В случае, если срок, указанный в части первой настоящего пункта, пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными заявителем, этот срок подлежит восстановлению по решению руководителя Учреждения, и жалоба рассматривается в порядке, установленном Законом.

2.12. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

2.13. Письменные обращения граждан, за исключением указанных в пункте 2.6 Положения, должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

2.14. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его место нахождения;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

2.15. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений Учреждения в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

2.16. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

2.17. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

2.18. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

### 3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения, поданные в порядке, установленном Законом, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ответа (уведомления) на первоначальное обращение на такие обращения может направляться общий ответ (уведомление) в сроки, установленные Законом для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.

3.2. Порядок ведения делопроизводства осуществляется согласно Положению о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц (приложение 4).

3.3. Рассмотрение обращений по существу:

3.3.1. письменные обращения, поступившие на рассмотрение в Учреждение, считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы;

3.3.2. в ответах на письменные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальных сайтах государственных органов и

иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет или на других государственных информационных ресурсах глобальной компьютерной сети Интернет, сайтах иных организаций, вместо такой информации могут содержаться название, дата выхода и номер официального периодического печатного издания, другого средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, либо адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором размещена запрашиваемая информация;

3.3.3. письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

3.4. Устные обращения, поступившие в ходе проведения приема граждан по личным вопросам руководством Учреждения, считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

3.5. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

3.6. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

3.6.1. обращения не соответствуют требованиям, установленным Законом (подпункты 2.13-2.20 Положения);

3.6.2. обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

3.6.3. обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Учреждения, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности Учреждения;

3.6.4. пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

3.6.5. заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

3.6.6. с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

3.7. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

3.7.1. не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

3.7.2. обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Учреждения;

3.7.3. заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

3.7.4. заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

3.8. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает руководитель Учреждения.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

В случаях, предусмотренных подпунктами 3.6.3, 3.6.4 Положения, за исключением случая, предусмотренного частью второй подпункта 9.4.1 Положения, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

3.9. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

#### 4. ОТЗЫВ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

4.2. В случае отзыва заявителем своего обращения Учреждение прекращает рассмотрение этого обращения по существу и возвращает заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

#### 5. СРОКИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в Учреждении, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации.

5.2. Течение сроков, определяемых месяцами или днями, исчисляется в месяцах или календарных днях, если иное не установлено Законом.

5.3. Срок рассмотрения обращений, направленных в соответствии с частью первой пункта 3 статьи 10 Закона в Учреждение для рассмотрения в соответствии с компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации.

5.4. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

5.5. Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

5.6. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

5.7. В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и



сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

## 6. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННЫМ ОТВЕТАМ НА ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения. Письменные ответы должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

6.2. В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) Учреждения и его работников, должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

6.3. В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

6.4. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения подписываются руководителем Учреждения, в его отсутствие, лицом, назначенным исполнять обязанности руководителя.

## 7. РАСХОДЫ, СВЯЗАННЫЕ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Обращения рассматриваются без взимания платы.

7.2. Расходы, понесенные Учреждением в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения (суммы, подлежащие выплате экспертам и другим специалистам, привлекаемым к рассмотрению обращений, почтовые расходы, расходы, связанные с выездом на место рассмотрения обращения, и другие расходы, за исключением оплаты рабочего времени работников, рассматривающих обращения), могут быть взысканы с заявителей в судебном порядке в соответствии с законодательством.

7.3. Порядок расчета расходов, указанных в подпункте 7.2 Положения, устанавливается в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

## 8. ОБЖАЛОВАНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

8.1. Ответ Учреждения на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящей организации – главном управлении здравоохранения Гомельского облисполкома.

8.2. Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящих организаций размещается в Учреждении в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

## 9. ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

### 8.1. РАССМОТРЕНИЕ ПОВТОРНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

9.1.1. При оставлении в соответствии подпунктами 3.6.3, 3.6.4, 3.6.6 Положения повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

9.1.2. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

### 9.2. РАССМОТРЕНИЕ КОЛЛЕКТИВНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

9.2.1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном Положением.

9.2.2. Коллективные обращения тридцати и более заявителей в организации по вопросам, входящим в их компетенцию, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

9.2.3. В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.

### 9.3. РАССМОТРЕНИЕ АНОНИМНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

9.3.1. Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

### 9.4. РАССМОТРЕНИЕ ЗАМЕЧАНИЙ И (ИЛИ) ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В КНИГУ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

9.4.1. В книгу замечаний и предложений Учреждения вносятся замечания и (или) предложения о деятельности учреждения, качестве производимых (реализуемых) товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности Учреждения, не касающиеся качества производимых (реализуемых) им товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

9.4.2. Книга замечаний и предложений предъявляется по первому требованию заявителя.

9.4.3. Отказ Учреждения в предоставлении книги замечаний и предложений может быть обжалован в вышестоящей организации.

9.4.4. Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, а также отметка о направленном заявителю ответе вносятся в книгу замечаний и предложений.

Копия ответа заявителю хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

9.4.5. Книга замечаний и предложений выдается, ведется и хранится в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь.

### 9.6. РАССМОТРЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

9.6.1. Электронные обращения, поступившие в Учреждение, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных Положением.

На официальном сайте Учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет должна быть размещена информация о способе либо способах подачи электронных обращений в Учреждении (направление на адрес электронной почты и (или) размещение в специальной рубрике на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет).

Требования к специальной рубрике на официальном сайте Учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет, предназначенной для размещения электронных обращений, определяются Советом Министров Республики Беларусь.

9.6.2. Электронное обращение гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя (далее – гражданин) в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина;
- адрес места жительства (места пребывания) гражданина;
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты гражданина.

9.6.3. Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:

- полное наименование юридического лица;
- место нахождения юридического лица;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество лица, уполномоченного подписывать обращения;
- адрес электронной почты юридического лица.

9.6.4. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

9.6.5. К электронным обращениям могут прилагаться документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и других документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях.

9.6.6. Допустимыми форматами прикрепляемых документов и (или) сведений в электронном виде являются Portable Document Format/A (PDF/A), Office Open XML (DOCX), двойной формат с разметкой (DOC), Rich Text Format (RTF), текстовый файл (TXT), Open Document Format (ODT), формат архивации и сжатия данных (ZIP, RAR), Portable Network Graphics (PNG), Tagged Image File Format (TIFF), Joint Photograph Experts Group (JPEG), Joint Photograph Group (JPG).

9.6.7. Порядок рассмотрения электронных обращений:

9.6.7.1. электронное обращение излагается на белорусском или русском языках;

9.6.7.2. электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней со дня регистрации, а требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 1 месяца;

9.6.7.3. если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, за исключением содержащихся в обращении, следует обратиться с устным или письменным обращением;

9.6.8. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях. На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случаях, если:

9.6.8.1. заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;

9.6.8.2. в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

9.6.9. Оставляются без рассмотрения по существу электронные обращения, которые (по которым):

9.6.9.1. изложены не на белорусском или русском языке;

9.6.9.2. не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;

9.6.9.3. не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц), адреса электронной почты заявителя;

9.6.9.4. содержат текст, не поддающийся прочтению;

9.6.9.5. содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;

9.6.9.6. подаются представителями заявителей, и к ним не прилагаются электронные копии документов, подтверждающих их полномочия;

9.6.9.7. подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

9.6.9.8. содержат вопросы, не относящиеся к компетенции Учреждения;

9.6.9.9. пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

9.6.9.10. подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

9.6.9.11. с заявителем прекращена переписка.

9.6.10. Отзыв электронного обращения:

9.6.10.1. заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения по существу. Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

9.6.11. Обжалование ответов на обращения:

9.6.11.1. ответ Учреждения на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящей организации.

9.6.12. Рассмотрение электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей, носящих массовый характер:

9.6.12.1. в случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте Учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

## 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Руководитель Учреждения или уполномоченное им должностное лицо несет ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

10.2. Должностное лицо одновременно с поручением о рассмотрении обращений вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения.

10.3. Руководитель Учреждения в целях совершенствования работы с обращениями обязан изучать, анализировать и систематизировать

содержащие в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, размещать на своих официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет ответы на наиболее часто поднимаемые в обращении вопросы, проводить проверки порядка рассмотрения обращений и принимать меры по устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений.