

2. Рассмотрение обращений граждан.

2.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам Учреждения, когда требуется решение руководства – заведующему.

2.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием.

2.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью заведующего Учреждения.

2.4. Ответы на обращения граждан, вернувшиеся к заведующему как не тщательно исполненные, возвращаются исполнителям на доработку.

2.5. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы, признаются анонимными.

Анонимные письма не рассматриваются.

2.6. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- подлежащие направлению в другие организации и учреждения – в течение 5 дней;
- требующие информации и консультации – до 15 дней;
- требующие проверки, изучения и принятия мер – до 1 месяца. Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления их в Учреждение.

2.7. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены заведующим Учреждения, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в Учреждение письмо гражданина.

2.8. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними, с сообщением об этом автору письма.

3. Контроль над работой с обращениями граждан.