

Порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц

Обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее - заявители) рассматриваются в порядке и сроки, установленные Законом от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» и иными актами законодательства.

Письменные обращения 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 (п.1 ст.14 Закона № 300-3).

Письменные обращения должны быть рассмотрены **не позднее 15 дней**, а обращения, требующие **дополнительного изучения** и проверки, - **не позднее 1 месяца**.

Срок рассмотрения обращений заявителей исчисляется **со дня, следующего за днем регистрации обращений** в организации, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации.

Если заявителю направляется **уведомление о направлении обращения по компетенции**, об исполнении предписания о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении заявителя, и другом, срок исполнения исчисляется в рабочих днях.

Учреждение здравоохранения при поступлении к ним письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, **в течение 5 рабочих дней направляют обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией** и уведомляют заявителей в тот же срок. Либо организации в тот же срок оставляют обращения без рассмотрения по существу и уведомляют об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее 5 рабочих дней направляются организациями, в которые они поступили, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления (ч.1 ст.16 Закона № 300-3).

Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения его обращения в организации, он может направить обращение в вышестоящую организацию для проверки.

Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть **обжалованы в суд** в порядке, установленном законодательством (п.3 ст.20 Закона № 300-3).

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 (ст.23 Закона № 300-3).

Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения 30 и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки).