|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНО |
| приказ главного врача  учреждения здравоохранения  «Лепельская областная психиатрическая больница» |
| 29.12.2022 г. №261\_\_\_\_\_ |

ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в учреждении здравоохранения «Лепельская областная психиатрическая больница»

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция определяется организацию работы с обращениями граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – юридические лица) в учреждении здравоохранения «Лепельская областная психиатрическая больница» (далее – учреждение).

1.2. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

1.3. Действие настоящей Инсрукции распространяется на обращения граждан и юридических лиц, в том числе поступившие от юридических лиц, на которые возложены функции редакций средств массовой информации, за исключением обращений, подлежащих 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, обращений работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

ГЛАВА 2

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

2.1. В учреждении проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием). При устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

2.2. Главный врач, заместитель главного врача, а также секретарь, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия главного врача, заместителя главного врача, и отказывается остановить их применение;

непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

2.3. Главный врач, заместитель главного врача обязаны проводить личный прием не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием – о порядке ее осуществления размещается в учреждении в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом), а также может размещаться в  глобальной компьютерной сети Интернет.

График личного приема и порядок предварительной записи на личный прием устанавливаются главным врачом.

2.4. При временном отсутствии в день личного приема главного врача личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема заместителя главного врача, главный врач обязан обеспечить своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего заместителя главного врача другим должностным лицом учреждения.

2.5. Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

2.6. При проведении личного приема по решению главного врача могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

2.7. По решению главного врача могут быть организованы выездной личный прием, а также предварительная запись на такой прием.

**ГЛАВА 3**

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

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

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

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Электронные обращения подаются в порядке, установленном [статьей 25](#article=25) Закона.

3.2. Ответственные лица, при поступлении к ним письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение пяти рабочих дней направляют обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляют заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном Законом, 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.

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

3.3. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции учреждения, главный врач, заместитель главного врача не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

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.

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

ГЛАВА 4

СРОКИ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

4.2. Жалобы могут быть поданы заявителями 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 главного врача, и жалоба рассматривается в порядке, установленном Законом.

ГЛАВА 5

ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОБРАЩЕНИЯМ

5.1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

5.2. Письменные обращения граждан, за исключением указанных в [пункте 5.4](#article=12&point=4) настоящей главы, должны содержать:

наименование и (или) адрес учреждения либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы 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).

5.3. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес учрежениия либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы 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.

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

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

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

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

ГЛАВА 6

Прием и регистрация обращений

6.1. Обращения, поданные в порядке, установленном настоящей Инструкцией порядке, 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 настоящей Инструкцией для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.

6.2. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц устанавливается главным врачом, на основании порядка ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, утвержденного Советом Министров Республики Беларусь.

ГЛАВА 7

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО СУЩЕСТВУ

7.1. 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.

В ответах на письменные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальном сайте учреждения, 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.

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).

Если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без предоставления информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности предоставления ему такой информации.

7.2. Устные 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 ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

7.3. Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях, если:

в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций;

обращения содержат только благодарности;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

ГЛАВА 8

ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ

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

обращения не соответствуют требованиям, установленным [пунктами 1–6](#article=12&point=1) статьи 12 настоящего Закона;

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;

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, не касаются качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

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;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

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

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

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции учреждения;

заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

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

заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия главного врача, заместителя главного врача, и отказывается остановить их применение;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

8.3. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает главный врач.

8.4. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных абзацем седьмым [пункта 8.1](#article=15&point=1) настоящей главы, главой 16, частью четвертой [пункта 17.1](#article=24&point=1) главы 17 настоящей Инструкции, 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 абзацами третьим и четвертым [пункта 8.1](#article=15&point=1) настоящей главы, за исключением случая, предусмотренного частью четвертой [пункта 17.1](#article=24&point=1) главы 17 настоящей Инструкции, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

8.5. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема главным врачом, заместителем главного врача, с указанием причин принятия такого решения.

ГЛАВА 9

ОТЗЫВ ОБРАЩЕНИЯ

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

9.2. В случае отзыва заявителем своего обращения учреждение, прекращает рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

ГЛАВА 10

СРОКИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

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

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

Срок рассмотрения обращений, направленных в соответствии с частью первой [пункта 3.3](#article=10&point=3) главы 3 настоящей Инструкции в учреждение для рассмотрения, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в учреждении.

10.2. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее дню регистрации обращения 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.

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

10.3. 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.

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.

ГЛАВА 11

ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННЫМ ОТВЕТАМ (УВЕДОМЛЕНИЯМ) НА ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

11.1. 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.

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.

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.

11.2. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения подписываются главным врачом.

ГЛАВА 12

РАСХОДЫ, СВЯЗАННЫЕ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

12.1. Обращения рассматриваются без взимания платы.

12.2. Расходы, понесенные учрепждением в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений в учреждение 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.

3. Порядок расчета расходов, указанных в [пункте 12.2](#article=19&point=2) настоящей главы, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

ГЛАВА 13

ОБЖАЛОВАНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

13.1. Ответ учреждения на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.

Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящих организаций размещается в учреждении в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом), а также на официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет.

13.2. Ответ учреждения 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.

ГЛАВА 14

РАССМОТРЕНИЕ ПОВТОРНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

14.1. При оставлении в соответствии с абзацами третьим, четвертым или шестым [пункта 7.1](#article=15&point=1) главы 7 настоящей Инструкции повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

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

ГЛАВА 15

РАССМОТРЕНИЕ КОЛЛЕКТИВНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

15.1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

15.3. 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.

ГЛАВА 16

РАССМОТРЕНИЕ АНОНИМНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

16.1. 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.

ГЛАВА 17

РАССМОТРЕНИЕ ЗАМЕЧАНИЙ И (ИЛИ) ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В КНИГУ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

17.1. Книга замечаний и предложений ведется в учреждении.

В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности учреждения.

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности учреждения, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

17.2. Учреждение обязаны предъявлять книгу замечаний и предложений по первому требованию заявителя.

17.3. Отказ учреждения в предоставлении книги замечаний и предложений может быть обжалован в вышестоящую организацию.

Отказ в предоставлении книги замечаний и предложений после обжалования в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд в порядке, установленном законодательством.

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

Копия ответа заявителю хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

17.5. Книга замечаний и предложений выдается, ведется и хранится в порядке, утвержденном главным врачом, на основании порядка выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, установленном Советом Министров Республики Беларусь.

ГЛАВА 18

РАССМОТРЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

18.1. Электронные обращения подаются в учреждение посредством системы учета и обработки обращений и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящей главой.

Порядок внесения учреждением информации в систему учета и обработки обращений, порядок предоставления учреждением, а также заявителям информации из этой системы, порядок идентификации (авторизации) заявителей в системе учета и обработки обращений, иные вопросы, связанные с функционированием системы учета и обработки обращений, устанавливаются Советом Министров Республики Беларусь.

18.2. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным [пунктом 5.1](#article=12&point=1), абзацами вторым–четвертым [пункта 5.2](#article=12&point=2) либо абзацами вторым–пятым [пункта 5.3](#article=12&point=3) главы 5 настоящей Инструкции.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

При несоблюдении требований, установленных частями первой–третьей настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном [пунктом 8.4](#article=15&point=4) главы 8 настоящей Инструкции.

18.3. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений, за исключением случая, предусмотренного частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

ГЛАВА 19

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ, НОСЯЩИХ МАССОВЫЙ ХАРАКТЕР

19.1. Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению главного врача, могут размещаться на официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

19.2. После размещения на официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет информации, предусмотренной [пунктом 1](#article=25/1&point=1) настоящей главы, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

ГЛАВА 20

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

20.1. За нарушение порядка рассмотрения обращений учреждения, его должностные лица, несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

20.2. Подача заявителями обращений, содержащих клевету или оскорбления, либо совершение ими при подаче и рассмотрении обращений иных противоправных деяний влекут ответственность в соответствии с законодательными актами.

20.3. Учреждение в целях постоянного совершенствования работы с обращениями обязаны изучать, анализировать и систематизировать содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, размещать на своем официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы (при их наличии), обеспечивать соблюдение порядка рассмотрения обращений и принимать меры по устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений.