

Администрация
Гудермесского муниципального района
Чеченской Республики
Нохчийн Республикин
Гуьмсан муниципальни кӀоштан
администраци
Муниципальное учреждение
«Управление дошкольного образования
Гудермесского муниципального района»
(МУ «УДО Гудермесского муниципального района»)
Муниципальни учреждени
«Гуьмсан муниципальни кӀоштан
школал хьалхара дешаран урхалла»

ПРИКАЗ

30 декабря 2020 года

г. Гудермес

№ ОД-28

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в Муниципальном учреждении «Управление дошкольного образования Гудермесского муниципального района»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации работы с обращениями граждан в Муниципальном учреждении «Управление дошкольного образования Гудермесского муниципального района» (далее - Инструкция) (Приложение № 1).
2. Считать утратившим силу Приказ Муниципального учреждения «Управление дошкольного образования Гудермесского муниципального района» от 20 апреля 2017 года № ОД-20 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в МУ «УДО Гудермесского муниципального района».
3. Заместителю начальника управления организовать изучение Инструкции

работниками Муниципального учреждения «Управление дошкольного образования Гудермесского муниципального района» и обеспечить соблюдение требований Инструкции.

- 4. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2021 года.
- 5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



С.С. Джунаидов

Приложение № 1

Утверждена
приказом МУ «УДО Гудермесского
муниципального района»
от 30 декабря 2020 года № ОД-28

Инструкция по организации работы с обращениями граждан в
Муниципальном учреждении «Управление дошкольного образования
Гудермесского муниципального района»

1. Общие положения

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан в Муниципальном учреждении «Управление дошкольного образования Гудермесского муниципального района» (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Чеченской Республики, законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 г. № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Инструкция регламентирует последовательность действий и сроки при рассмотрении обращений граждан в Муниципальном учреждении «Управление дошкольного образования Гудермесского муниципального района» (далее – Управление), включая порядок приема, первичной обработки, учета, регистрации, рассмотрения, направления ответов по обращениям граждан, организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в Управлении.

1.3. Положения настоящей Инструкции распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений (далее - граждане), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке,

установленном федеральными конституционными законами, международными договорами Российской Федерации и иными федеральными законами.

1.4. Положения Инструкции распространяются на организацию работы с обращениями граждан независимо от вида носителя, в том числе на письменные и электронные документы, включая их подготовку, обработку, учет, хранение, использование и контроль исполнения, осуществляемые с помощью информационных технологий.

1.5. Системы электронного документооборота, используемые в Управлении (в случае использования систем), должны обеспечивать выполнение требований настоящей Инструкции.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется ответственным лицом, назначенным приказом Управления.

1.7. Должностные лица Управления, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов.

1.8. Должностные лица Управления, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, обеспечивают обработку персональных данных, обратившихся в Управление граждан в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Чеченской Республики.

1.9. Работать с обращениями граждан, поступившими в Управление, вне служебных помещений и вносить в них исправления не разрешается.

1.10. При рассмотрении обращений граждан 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.

1.11. Подача гражданином обращения, содержащего клевету, оскорбления и угрозы, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

1.12. Обращения, поступившие в Управление в соответствии с компетенцией Управления, подлежат обязательному рассмотрению.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о контактных телефонах Управления, почтовом адресе, факсе, местонахождении размещена на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, должностном лице, ответственном за его исполнение, осуществляется ответственными лицами, назначенными приказом Управления.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращений граждан по существу, информационно-справочная работа осуществляется должностными лицами Управления, ответственными за исполнение рассмотрения обращений граждан.

2.3. График приема граждан начальником Управления, заместителем начальника Управления и иными уполномоченными на то лицами (далее - график личного приема граждан), размещается на видном месте в Управлении, а также на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4. Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, проводится по его заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, в Управлении лицом, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан.

После ознакомления с документами и материалами гражданин оставляет расписку об ознакомлении, которая прикладывается к материалам по рассмотрению его обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращения граждан в письменной форме могут быть направлены в

адрес Управления факсограммой, почтовым отправлением, электронной почтой, посредством межведомственного электронного документооборота или иным доступным способом.

3.4. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Порядок приема, первичная обработка и учет обращений граждан

4.1. Прием, первичная обработка и учет поступающих в Управление обращений граждан осуществляются ответственными лицами, назначенными приказом Управления.

4.2. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств.

4.3. При приеме письменных обращений ответственными лицами Управления:

4.3.1. проверяется правильность адресования корреспонденции;

4.3.2. вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;

4.3.3. поступившие с обращением документы прилагаются после листа (ов) с текстом обращения;

4.3.4. на первом листе письменного обращения делается отметка, которая включает дату поступления и входящий регистрационный номер документа (отметка о поступлении может проставляться соответствующим штампом);

4.3.5. если в конверте отсутствует письменное вложение либо приложение, упоминаемые заявителем, составляется справка (акт), которая прилагается к конверту или листу (ам) с текстом обращения, при этом (при наличии обратного адреса) гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению;

4.3.6. конверты к письмам сохраняются вместе с обращениями в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в

других необходимых случаях.

4.4. Ошибочно направленная корреспонденция (не по адресу) возвращается на почту невскрытой.

4.5. Обращения граждан, прошедшие первичную обработку, передаются для регистрации лицу, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан, в день поступления.

5. Порядок регистрации поступающих обращений граждан

5.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления в Управление. Каждое обращение регистрируется один раз.

5.2. Обращения граждан с пометкой «лично» на конверте направляются непосредственно соответствующему должностному лицу Управления без его вскрытия. Если письмо с надписью «лично» не содержит личной информации, а в нем ставятся вопросы, требующие официальных ответов, обращение передается на регистрацию в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.3. В случае получения обращений в день, предшествующий праздничному или выходному дню, их регистрация производится на следующий рабочий день, после выходного или праздничного дня. При поступлении обращения в нерабочее время, документ регистрируется на следующий рабочий день.

5.4. Лицо, ответственное за делопроизводство по обращениям граждан при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.

5.5. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа, в течение рабочего дня регистрируется только одно из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

5.6. Если автор прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

5.7. На зарегистрированных письменных обращениях делается отметка, которая включает дату поступления и входящий регистрационный номер документа (отметка может проставляться соответствующим штампом).

Прошедшие регистрацию письменные и электронные обращения граждан в тот же день докладываются руководству Управления либо

передаются соответствующим должностным лицам Управления для рассмотрения.

5.8. Обращения граждан и организаций, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Управления, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан и уведомления авторов обращений

6.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в Управлении. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель Управления либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.2. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

6.3. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

6.4. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

6.5. Резолюция руководителя Управления, заместителя руководителя Управления может содержать указание должностному лицу Управления (далее – исполнитель) о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

6.6. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является должностное лицо,

указанное в резолюции последним (далее - ответственный исполнитель).

6.7. Ответственному исполнителю предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от подведомственных Управлению учреждений.

6.8. Соисполнители направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя или сообщают об их отсутствии.

6.9. В случаях, когда для полного рассмотрения обращения требуется участие других должностных лиц или учреждений, подведомственных Управлению, не указанных в исполнении документа, ответственный исполнитель может обратиться к руководству Управления с предложением о привлечении других должностных лиц или подведомственных учреждений.

6.10. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

6.11. Управление по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.12. Окончанием срока рассмотрения обращений граждан считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

7. Порядок рассмотрения обращений граждан

7.1. Прошедшие регистрацию обращения граждан направляются исполнителям согласно резолюции.

7.2. В тридцатидневный срок, если иное не предусмотрено резолюцией руководства Управления, исполнитель осуществляет подготовку ответа по существу поставленных автором обращения вопросов, согласование, визирование и подписание ответа.

7.3. При подготовке ответа на обращение гражданина исполнитель изучает обращение и материалы к нему. В случае, если данных, указанных в

обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, исполнителем предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного решения.

7.4. При необходимости рассматривающие обращение исполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством Управления. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются заключениями и актами, которые хранятся вместе с обращением.

7.5. В соответствии с резолюцией исполнитель готовит проект ответа на обращение гражданина. В проекте окончательного ответа гражданину или организации обобщается информация, полученная от соисполнителей по конкретному обращению.

7.6. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

7.7. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по адресу одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся. Ответ на коллективное обращение направляется по указанному в обращении адресу либо по адресу гражданина, обозначенного в обращении первым, с предложением автору обращения довести содержание ответа до всех заявителей.

7.8. Подготовленные ответы на обращения граждан исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке Управления и направляются на визирование.

7.9. Ответы на обращения граждан подписываются руководителем Управления, заместителем руководителя Управления либо уполномоченным на то лицом в соответствии с их компетенцией.

7.10. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданам без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

7.11. Ответственность за достоверность, полноту информации в документах и ответе на обращение несет исполнитель.

7.12. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

7.13. При утрате письменного обращения гражданина руководителем Управления принимается решение об инициировании проведения служебной проверки в отношении должностного лица, совершившего дисциплинарный

проступок.

7.14. Лицо, ответственное за делопроизводство по обращениям граждан в Управлении, не позднее тридцати дней с даты регистрации обращения:

7.14.1. регистрирует ответ на обращение гражданина в день подписания;

7.14.2. ежедневно (при наличии ответов на обращения граждан) формирует комплект исходящих писем на отправку (проверяет наличие подписей и виз, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента, исходящего номера, почтового и электронного адресов).

7.15. Снятие с контроля документов по обращениям граждан осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан.

7.16. Исполнитель обязан убедиться в регистрации ответа на обращение и направлении его адресату.

8. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений граждан

8.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

8.2. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

8.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.5. Управление при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

8.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения лицом, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.8. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, и при этом в новом обращении не приводятся иные доводы или обстоятельства, руководство Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.9. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в ответе должны быть перечислены все номера, указанные в обращениях, а при их отсутствии - все регистрационные номера обращений, на которые дается ответ.

8.10. Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение.

При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случаях выявления новых обстоятельств и изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

9. Порядок направления ответов по обращению граждан

9.1. Ответы на обращения граждан направляются по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

9.2. Направление ответов на обращения граждан осуществляется в

течение трех дней после подписания руководителем, заместителем руководителя или уполномоченным на то лицом, но не позднее тридцати дней со дня регистрации обращения.

10. Организация и проведение личного приема

10.1. Личный прием граждан в Управлении проводится руководителем, заместителем руководителя и уполномоченными на то лицами.

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3. Прием граждан ведется в помещениях, обеспечивающих доступность для граждан, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, отвечающем санитарно-эпидемиологическим требованиям.

10.4. Для ожидания гражданами приема, а также заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное стульями, столом для возможности оформления документов.

10.5. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

10.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (по форме, предусмотренной приложением к настоящей Инструкции). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

10.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный

прием в первоочередном порядке.

11. Порядок завершения работы с обращениями граждан

11.1. Исполненные документы по рассмотрению обращений граждан формируются в дела лицом, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, в соответствии с номенклатурой дел Управления в хронологическом порядке по систематическому принципу (по входящим регистрационным номерам).

11.2. Обращения граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в архиве в течение 5 лет.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

12.1. Руководитель Управления либо уполномоченное на то лицо осуществляет контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.2. Обращения граждан, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам.

12.3. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину, а также в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

12.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

12.5. Несоблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного настоящей Инструкцией, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Оборотная сторона

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

Отметка о согласии/ несогласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов, в том числе _____ листов приложений, _____ (материалов в печатном, электронном виде).

3. Тематика обращения

4. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

5. Принято иное решение (даны устный ответ или устное разъяснение, принято письменное обращение, даны поручения, срок исполнения, приняты иные решения):

Подпись гражданина

(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, осуществившего личный прием

(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись лица, осуществившего ввод информации в автоматизированную систему электронного документооборота

(подпись) (расшифровка подписи)