

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственном бюджетном учреждении
" Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и
инвалидов Перевозского района"**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Перевозского района» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроль за его исполнение организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Государственное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Перевозского» (далее – учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Адрес местонахождения учреждения: 607400 г. Перевоз, Нижегородская область, ул. Садовая, д. 24

официальный адрес электронной почты – kcson@soc.pvz.nnov.ru

график работы учреждения:

понедельник - четверг: 8.00 - 17.00;

обеденный перерыв: 12.00 - 12.48;

пятница: 8.00 - 16.00;

суббота, воскресенье - выходные дни;

телефон для справок: (83148) 5-25-17,

факс (83148) 5-25-17.

Сведения о местонахождении учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на странице учреждения на официальном сайте министерства социальной политики Нижегородской области www.minsocium.ru, официальном сайте учреждения rvz.cso52.ru в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах по месту нахождения учреждения.

1.4. Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица учреждения обязаны соблюдать при исполнении должностных обязанностей права и законные интересы граждан, быть корректными и внимательными в обращении с гражданами, выполнять требования к служебному поведению.

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Прием и регистрация обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в учреждении.

Уполномоченное лицо на ведение делопроизводства (далее - Уполномоченное лицо) при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции от организаций и граждан в течение трех дней со дня поступления.

2.1.3. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

Если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

2.1.4. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в свободном от текста поле проставляется отметка учреждения с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

2.2. Направление обращения на рассмотрение

2.2.1. Поступившее в учреждение обращение передается для первичного рассмотрения руководителю учреждения, а в его отсутствие - лицу, исполняющему обязанности руководителя учреждения (далее – Руководитель).

Обращения, рассмотренные Руководителем, передаются Уполномоченному лицу для последующего направления обращения в соответствующие структурные подразделения учреждения.

2.2.2. Зарегистрированное обращение в соответствии с резолюцией Руководителя передается на рассмотрение должностному лицу структурного подразделения учреждения, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов (далее - ответственный исполнитель) для рассмотрения и ответа заявителю.

В случаях, когда обращение заявителя направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям учреждения (далее - соисполнители), ответственным исполнителем является структурное подразделение учреждения, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа заявителю. Остальным соисполнителям по обращению Уполномоченным лицом направляются копии обращения.

2.3. Порядок рассмотрения обращения и принятия по нему решения

2.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в которое 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим положением. 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.

2.3.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Руководитель вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Руководитель 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.

2.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

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

2.3.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.7. По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее структурное подразделение, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию учреждения;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если

затронутые вопросы не относятся к ведению учреждения, с извещением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.3.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

2.3.9. Обращения считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.10. Ответы на обращения должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

2.3.11. Ответ на обращение оформляется на бланке учреждения, подписывается Руководителем.

2.3.12. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю, а в необходимых случаях - в контролирующей орган.

2.3.13. В случае направления письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу ответственный исполнитель вправе, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.4. Направление ответа на обращение

2.4.1. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.4.2. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

2.4.3. Подлинные документы, прилагаемые к обращению заявителем, если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены наименования прилагаемых к обращению документов и указано общее количество листов приложения.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан. При проведении личного приема граждан, являющихся инвалидами, осуществляется оказание помощи таким лицам с учетом требований Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте учреждения, а также на информационном стенде в учреждении.

3.2. Личный прием граждан руководителем учреждения осуществляется без предварительной записи в установленный день: вторник с 9.00 до 12.00 часов. Заместителем директора: четверг с 9.00 до 12.00.

3.3. В случае необходимости Руководитель дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.4. Граждане, имеющие право на первоочередной личный прием:

- Инвалиды и участники Великой Отечественной войны
- Ветераны Великой Отечественной войны (труженики тыла)
- Инвалиды и ветераны боевых действий,
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
- Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ и ветеранов боевых действий

- Инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, инвалиды II группы
- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации в следствии катастрофы на Чернобыльском АЭС
- Почетные доноры России
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, Герои Социалистического труда, полные кавалеры орденов Трудовой Славы
- Беременные женщины,
- Родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет
- Ветераны военной службы
- А также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.5. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен.

3.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

В случаях если на личном приеме возникают вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями учреждения в соответствии с их компетенцией.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.2. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям заявителей; снятие обращений с контроля.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения учреждения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

Уполномоченное лицо осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений в структурных подразделениях учреждения.

4.4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения

обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут привлечение виновных должностных лиц учреждения к ответственности в соответствии с действующим законодательством.