

Приказ
От «15» 10 2017г № 364



Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с измен. От 29 июня, 27 июля 2010., 7 мая, 2 июля 2013г., 24 ноября 2014г., 3 ноября 2015г.), определяет процедуры по учету, рассмотрению письменных и устных обращений граждан, поступающих в учреждение, регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в Учреждение, устанавливается порядок организации приема граждан.
- 1.2. Граждане, получающие социальные услуги в Учреждении, вправе обратиться с предложением, обращением, заявлением, жалобой (далее – обращение) о качестве предоставленных услуг. Обращение предусматривает возможность направления предложений, отзывов, жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг как физических, так и юридических лиц и в случае, если обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 1.3. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью директора Учреждения и его заместителей, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.4. Граждане имеют право обращаться в Учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.
- 1.5. При рассмотрении обращения Учреждением или должностным лицом гражданин имеет право:
 - Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 - Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Прием и регистрация письменного обращения

- 2.1. Обращение может быть подано при личном обращении, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте или через официальный сайт Учреждения.
- 2.2. Обращение, поступившее факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте, регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента его поступления. Обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

- 2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в журнале регистрации обращений граждан. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения.
- 2.4. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, ответственным специалистом принимается на контроль.
- 2.5. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.
- 2.6. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком.
- 2.7. В случаях, если: срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения; аналогичное обращение поступило после, рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, секретарь направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение; аналогичное обращение поступило после истечения 30 календарным дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.
- 2.8. Поступившая благодарность подлежит регистрации и направлению для ознакомления Директору Учреждения, при этом ответ гражданину не дается.
- 2.9. Гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы.
- 2.10. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 2.11. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

- 3.1. Обращение, поступившее в Учреждение, не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается директору для определения в течении 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа гражданину (далее Исполнитель). Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
- 3.2. Поручение директора о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня вносится в журнал регистрации и передается Исполнителю на бумажном носителе.
- 3.3. Повторное обращение после регистрации передается директору для определения Исполнителя.
- 3.4. письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 3.5. В случае рассмотрения обращения, поставленного на контроль. Исполнитель обеспечивает письменное информирование адресата, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).
- 3.6. Своевременное рассмотрение обращения должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование адресата, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на контроль, осуществляет Исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнителям, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обращения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении 7 календарных дней со дня регистрации возвращается ответственным специалистом гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4. Рассмотрение обращения гражданина

4.1. Директор, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан:

- Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, 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. Решение о списании данного обращения в дело и сообщении заявителю принимаются и подписываются директором Учреждения;
- Уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов.

4.3. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю. Если в удовлетворении обращения гражданина – отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

4.4. Ответ на обращение, подписывается директором Учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4.5. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу 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.

4.6. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются.

4.7. В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

4.8. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью «В дело» и подписью сотрудника, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем делопроизводителю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел.

4.9. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

4.10. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся делопроизводителем отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

4.11. Срок хранения дел с обращениями граждан – 5 лет после окончания их ведения делопроизводителем. Делопроизводитель несет ответственность за сохранность документов по обращениям граждан. В случае неоднократного обращения гражданина пятилетний срок хранения исчисляется датой регистрации последнего обращения. В необходимых случаях экспертной комиссией Учреждения может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан. Срок хранения журнала регистрации обращений граждан – 5 лет, журнала личного приема граждан – 3 года после их окончания.

4.12. По истечении установленных сроков хранения, документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению, в соответствии с установленным порядком.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях, руководитель Учреждения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также делопроизводителя, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

6. Оформление ответа на обращение

6.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывается директором.

6.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Учреждения, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Учреждения.

6.3. Ответ на коллективное обращение направляется гражданину, указанному в обращении первым с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина. Направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а директором принимается решение о списании данного обращения в дело.

7.2. 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.

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

7.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор Учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения в дело и направление сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором.

7.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор

Учреждения вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

7.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение или соответствующему должностному лицу.

8. Организация работы по личному приему граждан.

8.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором Учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. График личного приема граждан в Учреждении устанавливается директором и помещается на информационном стенде, сайте учреждения с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете директора в порядке очередности.

8.3. Директор, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов, может привлекать к их рассмотрению других сотрудников учреждения.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Организацию личного приема граждан обеспечивает секретарь, которые осуществляет: предварительную запись на личный прием, документальное обеспечение.

8.5. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

8.9. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Принят документ», N_ и дата регистрации.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Директор осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Директор осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и делопроизводителя.

9.3. На контроль берется рассмотрение обращений по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения, а также другие обращения по указанию директора.

9.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

9.5. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется делопроизводителем, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

9.6. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- Знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- Содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- Своевременно докладывать директору Учреждения о ходе исполнения поручения.

9.7. Решение о снятии обращения с контроля принимает Директор Учреждения. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

9.8. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

\