

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «КОМПЛЕКСНЫЙ
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ДАЛЬНЕКОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Дальнеконстантиновского района» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, 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 «Комплексный центр социального обслуживания Дальнеконстантиновского района» (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: 606310 р.п. Дальнее Константиново, Нижегородская область, ул. Советская, д. 32 а.

официальный адрес электронной почты – kacson@soc.dkn.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: (83168) 5-17-68,

факс (83139) 5-15-96.

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 dkn.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 невскрытыми, 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 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 несколькими структурным подразделениям учреждения (далее - соисполнители), ответственным исполнителем является структурно 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 контролирующий 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 ежедневно:

понедельник - четверг: 8.00 - 17.00;

обеденный перерыв: 12.00 - 12.48;

пятница: 8.00 - 16.00;

суббота, воскресенье - выходные дни;

Заместителем директора:

понедельник - четверг: 8.00 - 17.00;

обеденный перерыв: 12.00 - 12.48;

пятница: 8.00 - 16.00;

суббота, воскресенье - выходные дни;

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.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ
СПОЛОЖЕНИЕМ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «КОМПЛЕКСНЫЙ
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ДАЛЬНЕКОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА»

ФИО	Должность	Подпись