

Положение  
о порядке рассмотрения обращения граждан в Государственном бюджетном  
учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста  
и инвалидов городского округа города Бор»  
(далее Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает единый порядок регистрации и рассмотрения в ГБУ «ЦСОГПВИИ г.о.г.Бор» (далее Учреждение) обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема.

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

1.3. Учреждение в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), 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.

Место нахождения Учреждения: Нижегородская область, город Бор, улица Луначарского, дом 40.

Контактные телефоны: приемная – 8(83159)9-91-04

Прием граждан: 8(83159) 9-91-04

График работы Учреждения:

понедельник – четверг – 8-00 – 17-00

пятница – 8-00 – 16-00

перерыв на обед – 12-00 -12-48

суббота, воскресенье – выходные дни.

1.4. Граждане могут направить в Учреждение:

- письменное обращение по почтовому адресу: 606440, Нижегородская область, город Бор, улица Луначарского, дом 40;

- обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты Учреждения: [gucso@mail.ru](mailto:gucso@mail.ru);

- телеграмму или письменное обращение по факсу: 8(83159)9-14-50;

- письменное обращение, переданное непосредственно должностным лицам Учреждения при проведении или информационных, иных публичных мероприятий с участием населения.

1.5. Граждане могут обратиться на личный прием к директору Учреждения и его заместителям.

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Порядок регистрации обращений:

2.1.1. Прием и первичную обработку обращений, а также документов, связанных с его рассмотрением, принимаются секретарем руководителя, ответственным за прием обращений.

При поступлении письменного обращения в Учреждение секретарь:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресату) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) ставится штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица принявшего обращение.

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

Обращения, поступившие в Учреждение в форме электронного документа (электронное обращение), также подлежат регистрации.

2.1.2. Все поступающие в Учреждение обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1).

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями:

2.2.1. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора Учреждения, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, 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 гражданина, поступившее в Учреждение по факсимильной связи или в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документооборота, либо почтовый адрес, номер контактного телефона, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы.

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

2.2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации, а содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства в сфере миграции – в течение пяти дней со дня регистрации, в соответствующую организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.4. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.2.5. Учреждение 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.2.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.7. 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 Учреждения 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.

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

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

2.2.10. 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.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан:

2.3.1. После рассмотрения директором Учреждения поступивших обращений граждан они передаются на исполнение специалистам Учреждения.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.4 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения и подписывается директором, лицом, исполняющим его обязанности, либо уполномоченным должностным лицом Учреждения.

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других организаций, в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

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

2.3.6. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее по факсимильной почте, направляется по указанному в обращении почтовому адресу, указанному в обращении.

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

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

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

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений:

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности

Информация о месте и времени приема граждан директором Учреждения размещается для обозрения на стенде Учреждения и в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения (в его отсутствие- исполняющий обязанности директора, заместитель директора) каждую среду с 14.00 до 16.00 по адресу: г. Бор, ул. Луначарского, д.40, кабинет №11.

Запись на личный прием производится в понедельник-четверг с 8.00 до 16.00, пятница с 8.00 до 16.00 (обеденный перерыв с 12.00 до 12.48) по телефону (883159) 9-91-04.

3.3. Секретарь руководителя, осуществляет учет приема граждан в Журнале личного приема граждан (Приложение 2).

3.4. По решению директора Учреждения, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

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

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.7. 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.

Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (Приложение 3).

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 порядке, установленном настоящим Положением.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, 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

3.10. В случае необходимости, директор Учреждения дает поручения специалистам Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контроль и обобщение результатов работы с обращениями граждан возлагается на секретаря руководителя Учреждения.

4.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

4.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет директор Учреждения.

