

Государственное автономное учреждение
социального обслуживания Новосибирской
области «Новосибирский областной
геронтологический центр»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ
В.И. Гоманков
«01» декабря 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в ГАУСО НСО НОГЦ

Основные термины

1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ГАУСО НСО НОГЦ (далее – Учреждение) в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.

3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения либо критика деятельности Учреждения.

4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» и определяет порядок рассмотрения в Учреждении обращений граждан.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями или уполномоченными на то лицами.

1.3. Учреждение систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин и условий, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.4. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений граждан, а также информация о личном приеме граждан руководителем Учреждения, размещаются на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию Учреждения либо должностным лицам.

Кроме того, граждане могут обратиться в Министерство труда и социального развития Новосибирской области, которому подчинено Учреждение.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

3.1. При рассмотрении обращения в Учреждении гражданин имеет право:

3.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.1.2. 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.

3.1.3. 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;

3.1.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в Учреждении гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений, вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении граждан должны быть указаны фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть обращения, личная подпись и дата.

4.2. Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

5.1. Все поступающие в Учреждение письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в Учреждение - документоведом.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

5.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал регистрации входящей корреспонденции (далее - Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения;
- исполнитель;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- вид передачи обращения (лично, почтой, электронной почтой, посредством интернет-приемной).

5.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Учреждения. После рассмотрения обращений граждан директором Учреждения они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для передачи на исполнение непосредственному исполнителю.

6. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

6.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в Учреждении, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

6.2. Установлены следующие сроки рассмотрения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока рассмотрения до 30 дней и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

6.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя.

6.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело документоведом.

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

6.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией. Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.6. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Учреждения.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Учреждении, при этом решения о направлении

информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

6.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Учреждение. О данном решении Учреждение уведомляет гражданина, направившего обращение.

6.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждение.

6.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 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.

Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в Учреждении, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции Учреждения, осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

6.10. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

6.11. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

6.12. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его

согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

6.14. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более чем на 30 дней.

7. Личный прием граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан в Учреждении устанавливается директором.

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

7.3. Содержание устного обращения 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, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан

8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные настоящим Положением, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на документоведа.

Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителя директора по комплексному развитию учреждения и организационно-методической работе.

8.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

8.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Учреждении и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

8.4. Документовед следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора.

8.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

8.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

9. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

9.1. Ответы на обращения граждан дают директор, заместитель директора, специалисты в пределах своей компетенции.

9.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме директору с последующей регистрацией документоведом.

9.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Центр, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

9.4. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения документоведу со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Учреждении. Документовед проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

9.5. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Учреждении.

9.6. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Учреждения, хранятся у документоведа.

9.7. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

9.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на документоведа Учреждения.

Юрисконсульт



Л.Г. Шинко

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора
по комплексному развитию учреждения
и организационно-методической работе



Г.А. Шураева

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолюция)

2. Дата исполнения _____

3. Дополнительный контроль _____

4. Снято с контроля _____

5. Результат _____

6. Дата, должность исполнителя _____

7. От гражданина принято письменное заявление (прилагается)