

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУ АО «Котласский РЦ»**

1. Общие положения

1.1 Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении Архангельской области социального обслуживания детей с ограниченными возможностями «Котласский реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями» (далее - Учреждение), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Учреждение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закон Архангельской области от 15.03.2012 N 436-29-ОЗ (ред. от 20.12.2018) "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области" (принят Архангельским областным Собранием депутатов 14.03.2012).

1.3 Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждение.

1.4 Организация работы с обращениями граждан в Учреждении ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ (действующая редакция от 29.12.2014), Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом Учреждения и настоящим Положением.

1.5 Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.6 Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.7 При рассмотрении обращения не допускается разглашение 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

2.4. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. Правом на личный прием в первоочередном порядке в органах государственной власти, органах местного самоуправления в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;
- 3) Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;
- 4) инвалиды I и II групп с одним сопровождающим лицом, дети-инвалиды с одним родителем или иным законным представителем;
- 5) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из их числа, а также лица, потерявшие в период обучения обоих родителей или единственного родителя, с одним законным представителем, представителем;
- 6) беременные женщины;
- 7) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;
- 8) граждане старше 70 лет с одним сопровождающим;
- 9) граждане, признанные судом недееспособными, с одним законным представителем;
- 10) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации;
- 11) супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;
- 12) дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации с одним родителем или иным законным представителем;
- 13) родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;
- 14) лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица,

признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- 15) граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;
- 16) граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации.

2.7. При рассмотрении обращения в Учреждение гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, 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, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения;
- уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего специалиста или его должность в администрации Учреждения, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов по письменному обращению гражданин прилагает документы и материалы, либо их копии. Книжки и оригиналы документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в администрацию Учреждения по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора или его заместителей, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Все поступающие в администрацию Учреждения письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в

компетенцию администрации Учреждения, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию, которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем специалистам Учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее директору Учреждения подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения граждан могут поступать в Учреждение в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

4.3. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются секретарём, директором, либо его заместителями.

4.4. Директор Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других учреждениях и организаций города, района за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие учреждения и организации города в соответствии с их компетенцией.

4.5. Учреждения, предприятия и организации города, района по направленному в установленном порядке запросу директора Учреждения, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.6. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора Учреждения, готовятся на бланке учреждения за подписью директора и регистрируются в журнале.

4.7. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.8. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

4.9. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора и его заместителей устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

4.10. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие директору Учреждения из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. 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, директором принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи директор 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 направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором Учреждения или его заместителем.

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются директором или заместителем.

5.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

5.8. В случае, 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.

5.9. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу 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 директору Учреждения.

5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно 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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.11. 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.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие директору Учреждения, рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем либо его заместителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан директором Учреждения устанавливается:

последний четверг месяца с 14 часов до 16 часов.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора Учреждения, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. Во время приема директор заполняет карточку личного приема гражданина, в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. 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 «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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.

7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

7.6. 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. Работа с обращениями, поставленными на контроль

8.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

8.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

8.3. Должностное лицо - исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора, либо заместителя, готовит ответ заявителю.

8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором. Директор вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

8.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор.

8.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается руководителем;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

9. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

8.1. Администрация в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений и информирует директора о нарушениях исполнительской дисциплины.

8.2. Директор принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. В соответствии с Указом Президента РФ от 17.04.2017 N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" ежемесячно по результатам мониторинга, ответственный за ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ, вносит информацию в раздел на портале ССТУ.РФ, о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций.

8.4. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Директор Учреждения осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора Учреждения.

10.3. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10.4. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

10.5. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.6. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

10.7. Решение о списании указанных обращений принимает директор Учреждения.

Приложение №1
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан
в ГБУ АО «Котласский РЦ»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
Директора ГБУ АО «Котласский РЦ»

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

Кому отправлено (резолуция) _____

Дата исполнения _____

Дополнительный контроль _____

Снято с контроля _____

Результат _____

Дата, должность исполнителя _____

От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от «__» _____ 20__ г.