

Приложение №1
УТВЕРЖДЕНО
Приказом ГБУСО «Локнянский
специальный дом-интернат»
от 21.03.2017г. № 01-05-01/19

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.1. Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан, поступившими в ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат» (далее - Учреждение), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки и рассмотрения ответов на письменные обращения, поступившие в электронной форме, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

1.2.1. Обращение гражданина - направленное в письменной форме или в форме электронного документа на адрес электронной почты mpostza@ellink.ru, на сайте Учреждения в разделе «ЗАДАТЬ ВОПРОС?» предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в Учреждение;

1.1.1. Предложение - обращение гражданина, содержащее рекомендации гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

1.2.2. Заявление - обращение гражданина, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов;

1.2.3. Жалоба - обращение гражданина, содержащее просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

1.2.4. Письменное обращение - обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме;

1.2.5. Устное обращение - обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан руководителем Учреждения;

1.2.6. Электронное обращение - обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи;

1.2.7. Личный прием граждан - прием граждан руководителем Учреждения, при его отсутствии заместителем руководителя, согласно утвержденному графику;

1.2.8. Коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

2. Регистрация обращений

2.1. Все поступающие в Учреждения обращения граждан и документы,

связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в журнале учета регистрации обращений граждан назначенным ответственным лицом в течение 3 рабочих дней после их поступления и в обязательном порядке доводятся до руководителя Учреждения.

2.2. Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми и по возможности направляются адресату.

2.5. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.6. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обязанности по рассмотрению обращений возлагаются на руководителя Учреждения (при отсутствии - на заместителя руководителя).

3.2. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб сотрудник обязан:

- внимательно разобраться в сущности вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;

- сообщить заявителям в письменной форме о решении, принятом по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

3.3. Ответ на обращение, представленное 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.

3.4. Учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.5. Обращение без указания фамилии, адреса не рассматривается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью.

3.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а так же членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.8. 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, то данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.9. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

5. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется инспектором по кадрам Учреждения и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

5.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

5.3. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

5.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а так же копии сопроводительного документа и ответа автору.

5.5. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

5.6. В случае получения повторного обращения или появление

дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

5.7. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

5.8. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

5.9. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении ответственный сотрудник обязан передать все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый (замещающий) сотрудник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

5.10. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

5.11. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на сотрудника, назначенного ответственным.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении производит руководитель, при отсутствии - заместитель руководителя. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №2). 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.

6.3. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.4. В случае если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя Учреждения.

7.2. По результатам работы с обращениями граждан ежемесячно формируется отчет приложение №1

Приложение № 1 к положению

Ежемесячный отчет по обращениям граждан

(Наименование учреждения)

**Карточка личного приема граждан № _____
ГБУСО «Локнянский специальный дом-интернат»**

Дата приема « ____ » 20 ____ г

Фамилия,и.о. _____

Дата рождения _____

Документ, удостоверяющий личность _____

Адрес ответа: _____

Содержания обращения _____

Принято письменное обращение на _____ листах, зарегистрировано « ____ » 20 ____ г

Кто принимал _____
(должность, фамилия, подпись)

Результаты рассмотрения обращения (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, поручено проведении проверки и т.п.)

Примечание (отметка о повторности обращения, отказ в приеме и т.п.)

Я, _____

Даю согласие на обработку своих персональных данных, то есть совершение, в том числе, следующих действий: обработку (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уточнение персональных данных) в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ « О персональных данных», а также на передачу такой информации третьим лицам, в случаях, установленных действующим законодательством.

_____. « ____ » 20 ____ г

Приложение № 2
УТВЕРЖДЕН
Приказом ГБУСО «Локнянский
специальный дом-интернат»
от 21.03.2017г. № 01-05-01/19

(Наименование учреждения)

**ЖУРНАЛ
УЧЁТА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Начат« » 20 г.
Окончен« » 20 г.

следующая страница

№ п/п	Дата регистрации заявления	ФИО заявителя	Адрес (почтовый/ электронный)	Содержание вопроса	Должностное лицо ОУ (ответственное за подготовку ответа заявителю)	Дата регистрации ответа заявителю