

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном
учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения
городского округа Навашинский»
(далее - Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает единый порядок регистрации и рассмотрения в Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа Навашинский» (далее - ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский») 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", Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»: г. Навашино, ул. 1 Мая, д.4.
Контактный телефон: 8(83175) 5-72-84, 5-72-34.

График работы учреждения: понедельник - четверг: 8.00 - 17.00; обеденный перерыв: 12.00 - 12.48; пятница: 8.00 - 16.00; суббота, воскресенье - выходные дни;

1.4. Граждане могут направить в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»:

- письменное обращение по почтовому адресу: 607100, г. Навашино, ул. 1 Мая, д.4;
- обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://nav.cso52.ru/>, а также по адресу электронной почты ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский»: [http:// mucspn-nav@yandex.ru](mailto:mucspn-nav@yandex.ru).

1.5. Граждане могут обратиться на личный прием к директору ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» (далее - директор) и заместителям директора.

2. Порядок приема и регистрации обращений

2.1. Прием обращений, поступивших в письменной форме, осуществляется секретарем, ответственным за прием и регистрацию документов.

Секретарь:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции,

возвращает на почту не вскрытыми 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 секретарь по его просьбе ставит на копии обращения штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.2. При приеме обращения в форме электронного документа секретарь 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";

2.3. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции от организаций и граждан в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.4. При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

Секретарь при регистрации проверяет установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.5. Зарегистрированные обращения направляются директору либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

3.1. Обращение, поступившее в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать либо наименование ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский», либо фамилию, имя, отчество директора, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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 ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, 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.

3.2. Общий срок рассмотрения обращений - не более 30 дней со дня регистрации. Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

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, срок рассмотрения обращения может быть продлен, не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

3.3. ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина,

направившего обращение, и принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский», направляется в течение семи дней со дня регистрации в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.5. 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.

3.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Исполнителем по обращению направляется служебная записка на имя директора о снятии обращения с контроля до истечения срока рассмотрения обращения.

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.

3.7. ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» или должностное лицо 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.

3.8. 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.

3.9. 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, директор 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 ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.10. 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 в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский».

3.11. 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.

3.12. 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 пунктами 3.6, 3.7, 3.8 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

3.13. В случае поступления в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4. Подготовка ответов на обращения граждан

4.1. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется директору либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

4.2. После рассмотрения обращения директором или лицом, исполняющим его обязанности, оригинал обращения с резолюцией директора или лица, исполняющего его обязанности, направляется на исполнение в структурное подразделение ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» согласно резолюции.

В случае если в резолюции указаны несколько структурных подразделений ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский», оригинал обращения гражданина направляется в структурное подразделение, ответственное за рассмотрение обращения, а копии обращения - в другие структурные подразделения (соисполнителям поручения).

4.3. Руководитель структурного подразделения ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский», к которому поступило на рассмотрение обращение, назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, направляет ему обращение с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

4.4. 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 государственных органах, органах местного самоуправления и 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;
- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

4.5. По итогам рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа на обращение, согласовывает и визирует его у руководителя структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, и передает его на подпись директору.

Ответ на обращение оформляется на бланке ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский».

4.6. Отправка ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

4.7. 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, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того, на поступившее в ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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.

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

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский», проводится в целях поддержания непосредственных контактов 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».

Во время организации и проведения личного приема граждан должностные лица ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» обязаны соблюдать при исполнении должностных

обязанностей права и законные интересы граждан, быть корректными и внимательными в обращении с гражданами, выполнять требования к служебному поведению.

5.2. Личный прием граждан руководителем учреждения осуществляется без предварительной записи в установленный день: среда с 9.00 до 12.00 часов. Заместителями директора: понедельник, пятница с 9.00 до 12.00.

График приема Граждан размещается на официальном сайте ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": (<http://nav.cso52.ru/>) и на информационном стенде ГБУ «КЦСОН городского округа Навашинский» по адресу: г. Навашино, ул.1 Мая, д.4.

5.3. В случае необходимости директор дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 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 детейинвалидов, 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.

5.5. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен.

5.6. 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.

5.7. 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.

6. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.