

Положение

о порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Тоншаевского района»

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан ГБУ «КЦСОН Тоншаевского района» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Учреждения и настоящим Положением и регулирует отношения, связанные реализацией прав граждан Российской Федерации на обращение в ГБУ «КЦСОН Тоншаевского района» (далее - Учреждение), в связи с признанием, соблюдением, защитой прав, свобод и законных интересов граждан.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан, распространяется на все виды обращений, в пределах компетенции Учреждения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, а также может быть принята при личном приеме заявителя директором учреждения, в виде предложений, заявлений или жалоб:

1.3.1. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

1.3.2. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно правовых актов, недостатках в работе Учреждения, либо критика деятельности Учреждения;

оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- 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.

- 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 государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- 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.

- 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в то Учреждение, тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу, в журнале входящей корреспонденции.

5.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких Учреждений или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

6.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости рассматривающие обращение Учреждение или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7. Рассмотрение обращения

7.1. Письменные обращения, поступающие в адрес Учреждения, принимаются и регистрируются в журнале входящей корреспонденции в течение 3 дней ответственным лицом – заместителем директора учреждения.

7.2. Заместитель директора Учреждения, осуществляющий регистрацию обращений не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации, обязан передать обращение руководителю Учреждения.

7.3. Руководитель Учреждения назначает ответственного исполнителя за рассмотрение обращения гражданина.

7.4. В отдельных случаях, для рассмотрения обращения, приказом руководителя Учреждения может быть создана комиссия для проведения служебного расследования.

7.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, должны быть в течение семи дней с момента их регистрации направлены в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6. 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.

8.7. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, руководитель Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и заместителем руководителя. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

10.3. 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.

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

10.5. 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.

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

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

11. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.