

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора ГБУ СО ЯО
Угличский дом-интернат
Н.Н. Аксёновой

« _____ » _____ 2022 г. № _____

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ СО ЯО Угличский дом интернат для престарелых и инвалидов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Положением регулируют правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ (далее- гражданин) закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в ГБУ СО ЯО Угличский дом интернат для престарелых и инвалидов (далее - Учреждение), а так же определяются сроки и последовательность процедур и действий при рассмотрении обращения гражданина.

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

1.3. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также в электронном виде, в устной форме на личном приеме граждан в учреждении (далее- обращения).

1.4. Организация работы с обращениями граждан в Учреждении ведется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Конституцией РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», и настоящим Положением.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется секретарем- машинисткой.

1.6. Информация по вопросам работы с обращениями граждан размещается в открытой и доступной форме на сайте Учреждения, а также предоставляется по телефону или письменно, включая электронную почту, в ходе личного приёма.

1.7. Обращение в письменной форме направляется по адресу Учреждения: 152610, Ярославская обл., г. Углич, Ярославское шоссе, д.11

Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты udominternat@mail.ru или посредством связи на сайте учреждения uglichinternat.3dn.ru, а так же через социальные сети vk.com/udominternat.

телефон: 8(48532) 5-01-68

1.8. График работы Учреждения с обращениями граждан:

Понедельник, вторник, среда, четверг - с 08.00 до 17.00; пятница с 08.00 до 16.00

Суббота, воскресенье - выходные дни;

Обеденный перерыв - с 12.00 до 12.48.

телефон для справок: 8(48532) 5-01-68

2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Граждане имеют право обращаться в Учреждение 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.

3. ПРАВО ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ

3.1. При рассмотрении обращения должностными лицами Учреждения гражданин имеет право: - представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 того же Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. ТРЕБОВАНИЕ К ОБРАЩЕНИЮ

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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.

6. Регистрация и рассмотрение письменного обращения

6.1. Обращение, поступившее в Учреждение подлежит обязательному рассмотрению.

6. 2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение, путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера. Регистрация письменных обращений граждан производится должностными лицами учреждения с помощью журнала учета обращений.

6. 3. При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, контакты (телефон, адрес);
- тема обращения;
- канал поступления обращения (личное обращение, эл. почта, и т.д.).

6. 4. Обращение направленное гражданином в форме электронного документа (электронное обращение) переводится в бумажную форму (распечатывается) и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

6. 5. Прием письменных обращений осуществляется сотрудниками в установленном порядке. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

6.6. Обращение рассматривается непосредственно директором Учреждения, либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение обращения.

6.7. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

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

6.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, 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, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 г. 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

6.9. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице,

его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.10. Учреждение 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.

6.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, или 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.12. 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 Учреждения 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 одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.13. 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.

6.14. 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 Учреждение или соответствующему должностному лицу.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку 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 карточке 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.

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.

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

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента подписания руководителем учреждения и. утверждается, на неопределенный срок.

Разработано юрисконсульт : _____ Е.С. Носова

Согласовано заместитель директора: _____ М.А. Кашелапова