

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ, ОПЕКИ
И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
**Областное государственное бюджетное учреждение социального обслуживания
«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»**

П Р И К А З

«28» декабря 2016 г.

№ 121/о

г. Иркутск

«О порядке обращения граждан»

В целях реализации закрепленных статьей 33 Конституции Российской Федерации прав граждан на обращение, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь пунктом 3.2. Устава ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое положение об организации рассмотрения обращений граждан в ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями».
2. Назначить уполномоченными на рассмотрение обращений граждан заместителей директора, главный бухгалтер.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
4. Настоящий приказ действует с 1 января 2017 года.
5. С настоящим приказом ознакомить заместителей директора, главного бухгалтера, руководителей структурных подразделений.

Директор



Т.В.Семейкина



УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ОГБУСО «Реабилитационный
центр для детей и подростков с ограниченными
возможностями» от 28 декабря 2016 г. № 121 /о

Положение
об организации рассмотрения обращений граждан в ОГБУСО
«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

I. Общие положения

1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее – Положение, учреждение) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, направление ответа по результатам рассмотрения обращений граждан.

2. Действие настоящего Положения распространяется на обращения граждан, поступающие в учреждение в письменной, электронной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, а так же по информационно-телекоммуникационным сетям (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Работники учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их трудовыми функциями - уполномоченные на рассмотрение обращений граждан - обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

Делопроизводство по обращениям осуществляется секретарем руководителя учреждения.

4. Обращение гражданина - направленные в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению предоставления учреждением услуг.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, либо критика деятельности работников учреждения.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления, государственном учреждении.

5. Заместители директора по соответствующим направлениям деятельности учреждения, начальник отдела кадрово-правовой работы обеспечивают организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений.

6. Работники учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в учреждение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

7. Обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению в пределах его компетенции.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу учреждения: 664043, г. Иркутск, ул. Маршала Конева, дом 86.

9. Адрес учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений или при личном обращении граждан: 664043, г. Иркутск, ул. Маршала Конева, дом 86.

10. Режим работы учреждения (по местному времени) для обращения граждан:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница
обеденный перерыв

- с 9.00 до 17.30;
- с 13.00 до 13.30.

11. Обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты учреждения (orkirk@yandex.ru), размещаются в соответствующем разделе официального сайта учреждения (www.orc-irk.ru).

12. Обращения также могут направляться факсом по телефонному номеру: 8(3952) 30-51-83.

13. Информирование граждан о факте поступления обращения, его регистрационных реквизитах, работника, ответственного за его исполнение, осуществляется секретарем руководителя по телефонному номеру: 8 (3952) 30-18-88.

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница
обеденный перерыв

- с 9.00 до 17.30;
- с 13.00 до 13.30.

14. Справочная информация о контактных телефонах, почтовом адресе, факсе, месторасположении размещена на официальном сайте учреждения (www.orc-irk.ru).

15. Материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта учреждения (www.orc-irk.ru).

16. График личного приема граждан размещается на информационном стенде учреждения, а также на официальном сайте учреждения (www.orc-irk.ru).

17. Личный прием граждан в учреждении проводится его директором и уполномоченными на то лицами.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан секретарем руководителя по телефонному номеру: 8 (3952) 30-18-88. размещается в соответствующем разделе официального сайта учреждения (www.orc-irk.ru), на информационном стенде в учреждении.

III. Прием и регистрация обращения

18. Поступающие в учреждение письменные обращения принимаются секретарем руководителя.

19. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица учреждения, либо его должность, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

21. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директором учреждения.

22. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, в учреждении:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

23. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками учреждения. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и остается в приемной.

24. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

25. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется методистом учреждения путем регистрации в журнале учета обращений граждан (далее – Журнал обращений).

26. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в Журнале обращений делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в Журнале обращений делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

35. 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.

36. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 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.

37. 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 подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

38. Во исполнение пункта 2 статьи 13 Конвенции Организации Объединенных Наций против коррупции (принята в г. Нью-Йорке 31.10.2003 Резолюцией 58/4 на 51-ом пленарном заседании 58-ой сессии Генеральной Ассамблеи ООН) учреждение принимает надлежащие меры для обеспечения противодействия коррупции и обеспечивает обязательное рассмотрение анонимных сообщений, а также анонимные сообщения о любых случаях, которые могут рассматриваться в качестве преступлений.

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

Содержание устного обращения заносится в Журнал обращений. 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 обращений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

40. Общий срок рассмотрения обращений в учреждении составляет 30 дней. Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 15 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения директора учреждения, подписавшего его, запрещается.

41. Гражданину на одно или несколько его обращений, полученных одновременно, направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в них. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

42. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в

ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

43. Исходящие регистрационные номера ответам на обращения присваиваются в журнале учета ответов на обращения.

V. Порядок завершения работы с обращением и направления ответа на обращение

44. Отправка ответов гражданам в письменной форме осуществляется в случае, если ответ должен быть направлен в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

45. Ответ на обращение, поступившее в учреждение 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.

46. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

47. Материалы исполненного обращения формируются в дела. Документы исполненных обращений в делах располагаются по входящим регистрационным номерам.

48. Граждане имеют право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

49. Граждане вправе обжаловать решения по обращениям в установленном законом порядке.

50. Директор учреждения осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. В учреждении обеспечиваются анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Директор



Т. В. Семейкина