

**СМОЛЕНСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«Издешковский психоневрологический интернат для инвалидов молодого
возраста»**

ПРИКАЗ

09 января 2018 года.

№ 16а

**Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения
обращений граждан**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в СОГБУ «Издешковский ПНИ», в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», усиления контроля за организацией и осуществлением личного приема граждан, качеством подготовки ответов на обращения граждан, своевременности предоставления информации по жалобам стоящим на контроле и повышения исполнительской

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан в СОГБУ «Издешковский ПНИ» (Приложение № 1).
2. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан (Приложение № 2).
3. Утвердить график личного приема граждан (Приложение № 3).
4. Осуществление личного приема граждан в учреждении возлагаю на себя.
5. Назначение должностных лиц-исполнителей по обращениям граждан производится директором интерната.
6. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений оставляю за собой.

Директор



С.С. Чертенкова

**СМОЛЕНСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ИЗДЕШКОВСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ
МОЛОДОГО ВОЗРАСТА»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор СОГБУ
«Издешковский ПНИ»
для
С.С. Чертенкова
2018 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения:

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Издешковский психоневрологический интернат для инвалидов молодого возраста» далее «интернат» разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию интерната.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию интерната ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом интерната и настоящим Положением.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Администрация интерната систематически анализирует и обобщает обращения проживающих граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов проживающих граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию интерната, либо должностным лицам.

2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.4. Форма обращения проживающих гражданами выбирается самостоятельно.

2.5. Рассмотрение обращений проживающих граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. **Обращение** гражданина, направленное в администрацию интерната письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации интерната, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности:

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 администрации интерната или критика ее деятельности;

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

3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица.

4. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

4.1. При рассмотрении обращения в администрацию интерната гражданин имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

4.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.8.4, 8.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрацию интерната гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации интерната, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации интерната, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

5.3. Обращение, поступившее в администрацию интерната по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменных обращений

6.1. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора интерната.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Все поступающие в администрацию интерната письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются.

6.3. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации интерната, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п.8,4, 8.8 настоящего Положения.

6.6. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации интерната, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации», невозможно направить жалобу на рассмотрение должностным лицам администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

7.1. Обращение, поступившее директору интерната, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются директором с занесением в «Журнал регистрации обращений проживающих граждан».

7.3. Директор интерната:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает при необходимости письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

7.4. Учреждения, предприятия и организации города (села и т.д.) по направленному в установленном порядке запросу директора интерната, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора интерната, готовятся на бланке учреждения за подписью директора интерната и регистрируются в журнале.

7.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию интерната по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору интерната, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

7.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора интерната устанавливается следующий:

- на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

7.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

7.10. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. Обращения граждан, поступившие директору интерната из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

8.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается директором интерната, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

8.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

8.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором интерната.

8.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается.

Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются заведующей или первым заместителем.

8.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями секретарь формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 директору интерната.

8.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор интерната вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

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

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.7.10 настоящего Положения, руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

10.Организация работы по личному приему граждан

10.1. График и порядок личного приема граждан в интернате устанавливается руководителем (понедельник, среда с 10.00 – 13.00).

10.2. По вопросам, не входящим в компетенцию директора интерната, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

10.3. Запись на прием директор фиксирует в «Журнале обращений проживающих граждан».

10.4. Каждое обращение регистрируется в журнале: содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

10.6. Ответы о принятых мерах направляются директору интерната для подписания.

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

11. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

11.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило ставятся на КОНТРОЛЬ.

11.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

11.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора интерната, готовит ответ заявителю.

11.4. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

11.5. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор интерната.

11.6. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

- ответ заявителю подписывается руководителем;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Директор в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений.

12.2. Директор интерната принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

13. Хранение материалов по обращениям граждан

13.1. Секретарь осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

13.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

13.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на секретаря.

13.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

13.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

13.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

13.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

13.8. Решение о списании указанных обращений принимает директор интерната.

14. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) директора интерната при рассмотрении обращения по решению суда.

14.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы директором интерната с данного гражданина по решению суда.

ЖУРНАЛ ОБРАЩЕНИЙ ПРОЖИВАЮЩИХ ГРАЖДАН

№ п/п	Ф.И.О. (полностью) обратившегося	Социальный статус обратившегося	Суть обращения	Принятые меры

**СМОЛЕНСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ИЗДЕШКОВСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ
МОЛОДОГО ВОЗРАСТА»**



УТВЕРЖДЕНО
(приказ от 09.01.2018г. № 16а)

Директор СОГБУ «Издешковский ПНИ»

С.С. Чертенкова

« 09.01.2018 » г.

ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

ДИРЕКТОР СОГБУ «ИЗДЕШКОВСКИЙ ПНИ» —

ЧЕРТЕНКОВА СВЕТЛАНА СИГИЗМУНДОВНА

ПОНЕДЕЛЬНИК

С 10.00 до 13.00

СРЕДА

С 10.00 до 13.00