

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
областного государственного
бюджетного учреждения
социального
обслуживания «Иркутский детский
дом - интернат №1 для умственно
отсталых детей»
от « 27 » июня 2016 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ОБЛАСТНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «ИРКУТСКИЙ
ДЕТСКИЙ ДОМ - ИНТЕРНАТ №1 ДЛЯ УМСТВЕННО ОТСТАЛЫХ
ДЕТЕЙ»
(В РЕДАКЦИИ С ИЗМЕНЕНИЯМИ ОТ 07 НОЯБРЯ 2019 ГОДА)**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - гражданин) в областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Иркутский детский дом - интернат № 1 для умственно отсталых детей» (далее - учреждение) и определяет:

- единый порядок рассмотрения обращений граждан (законных представителей получателей социальных услуг учреждения);

- обращений и запросов должностных и иных лиц о нарушениях прав и свобод детей - инвалидов;

- правоотношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в учреждение.

1.2. Данное Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года), Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (редакция от 27.12.2018 года), с изменениями редакции Федеральных законов от 29.06.2010 года № 126 - ФЗ, от 27.07.2010 года № 227 - ФЗ, от 07.05.2013 года № 80 - ФЗ, от 02.07.2013 года № 182 - ФЗ, от 24.11.2014 года № 357 - ФЗ, от 03.11.2015 года № 305 - ФЗ, от 27.11.2017 года № 355 ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 18.07.2012 года 19 - П).

1.3. Установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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.

2. Основные понятия и термины

2.1. Основные понятия и термины, использованные в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение), направленное в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов учреждения, регулирующих его деятельность; развитию общественных отношений, улучшению сфер деятельности учреждения;

- 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 должностных лиц 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, либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции в учреждении (директор учреждения, его заместители, главный бухгалтер).

3. Права гражданина при обращении граждан

При рассмотрении обращения в учреждение 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, 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 с критикой деятельности, 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. Последовательность административных действий

5.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение.

6. Порядок приёма, регистрации и рассмотрения письменного обращения

6.1. Учреждение принимает письменное обращение непосредственно на имя директора учреждения или лица, исполняющего обязанности директора, в котором указываются фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.2. Обращение, поступившее должностному лицу 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6.3. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в учреждение в журнале регистрации обращений, заявлений, и жалоб граждан, в котором:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;

- указывается краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, пишется резолюция.

7. Рассмотрение обращения

7.1. После регистрации директор учреждения направляет обращение на рассмотрение должностным лицам согласно их должностных обязанностей, в день регистрации или на следующий день.

7.2. Должностные лица обращаются к соисполнителям рассматриваемого обращения (воспитателям, педагогу-психологу, социальному педагогу, медицинской сестре и другим лицам), которые дают ответственному за рассмотрение обращения (не позднее окончания половины срока, установленного для рассмотрения обращения), свои предложения и разъяснения в соответствии с их должностными обязанностями.

7.3. При необходимости для установления истинности фактов, изложенных в обращении гражданина, возможно собеседование с получателями социальных услуг с согласия или в присутствии их родителей (законных представителей).

7.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора учреждения, 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 п. 8 настоящего Положения.

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

7.6. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 7.7 настоящего Положения, невозможно направление жалобы должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.9. В случае необходимости должностное лицо может обеспечить

рассмотрение обращения с выездом на место.

7.10. Должностное лицо:

- 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;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных п. 8 настоящего Положения;

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

- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке в течение 15 дней предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

8.4. 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.

8.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, 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.

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. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается учреждением в установленном порядке.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

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

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 7.10. абз.6 настоящего Положения, 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. Подготовка ответов на обращения граждан

10.1. При подготовке ответов на письменные обращения должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения гражданина рассматривает его в соответствии с резолюцией директора. Ответы на обращения подписывает директор учреждения, при его отсутствии - заместители директора.

10.2. Директор или должностные лица, ответственные за рассмотрение

обращения, изучают обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливают письмо или делают запрос по телефону в соответствующие органы и организации в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении гражданина, или получения объяснений руководителя.

10.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подпись директору учреждения.

10.4. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

10.5. При рассмотрении обращения граждан с выездом на место в присутствии заявителя, заявитель письменно подтверждает, что получил ответы на поставленные вопросы, обращение снимается с контроля.

10.6. Ответ гражданину заверяется подписью директора учреждения или его заместителями. Отправление ответов без регистрации не допускается. После регистрации ответа осуществляется его отправка.

10.7. 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.

10.8. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в учреждение является возможное разрешение поставленных в этих письменных обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям либо подготовка сопроводительных писем о направлении письменных обращений по принадлежности с уведомлением заявителей.

11. Личный прием граждан

11.1 Приём граждан по личным вопросам проводится в рабочее время учреждения, в соответствии с графиком работы директора. В случае отсутствия директора в часы приема, прием граждан осуществляют его заместители.

11.2. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

11.3. Содержание устного обращения заносится в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам. 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 регистрации приема граждан по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. 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.

11.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.

11.6. По окончании приема директор доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет: где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

11.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию учреждения, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

11.9. Помимо приема граждан администрация учреждения оказывает гражданам консультативную помощь.

12. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений

12.1. После регистрации ответа на обращение гражданина, подписанного должностным лицом, проверяется полнота представленных материалов и принимается решение о снятии обращения гражданина с контроля.

12.2. В учреждении формируется дело по обращению гражданина. В дело собираются: оригинал обращения, материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, экземпляр зарегистрированного ответа на обращение гражданина. Архивное хранение документов (дел) по письменным обращениям граждан осуществляется в учреждении в соответствии с номенклатурой дел.

12.3. Директор или уполномоченное должностное лицо несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений, решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения возложенных функций.

12.4. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Ответственность за нарушение настоящего Положения

13.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Положению
о порядке рассмотрения граждан

Журнал регистрации обращений, заявлений и жалоб граждан

Дата регистрации (в течении 3-х дней с момента поступления в учреждение)	Дата обращения	Ф.И.О заявителя, адрес, контактные данные	Краткое содержание	Поручение (Ф.И.О должностного лица, кто дал поручение) резоллюция	Кому поручено, срок исполнения	Отметка об исполнении

Журнал регистрации приема граждан по личным вопросам

Входящий номер	Дата приема	Ф.И.О. гражданина, адрес, контактные данные	Краткое содержание	Поручение (Ф.И.О должностного лица, кто дал поручение)	Кому поручено, срок исполнения	Отметка об исполнении