

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в государственное казенное
учреждение социального обслуживания Ярославской области
Тутаевский социально-реабилитационный центр для
несовершеннолетних

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.06.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращения граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращения граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в государственном казенном учреждении социального обслуживания Ярославской области Тутаевском социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних (далее учреждение)

1.3. Граждане, имеют право обращаться лично, а также направлять в центр обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, электронной почте, через официальный сайт учреждения и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей Порядка используются следующие основные термины:

Обращение- гражданина , направленное в учреждение, это предложение, заявление или жалоба, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина;

Предложение- пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности учреждения, совершенствованию локальных нормативных актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление- просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе учреждения, либо критика должностных лиц;

Жалоба- просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками учреждения требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Требования к обращению.

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество , почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,

излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. В случае некорректных или недостоверных данных ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (постоянного или электронного) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

2.4.1. обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество, а также почтовый адрес (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

2.4.2. В соответствии с требованиями Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006 года

« О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежит рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- 1) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) текст не поддается прочтению;
- 3) обжалуется судебное решение;
- 4) в 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;
- 5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1-2.3. настоящего Порядка, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним , копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений.

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

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется сотрудником учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (Приложение 1)

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором учреждения, который определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

3.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.6. Исполнитель назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору учреждения на утверждение.

3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.8 Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в учреждении.

3.9. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает на доработку.

3.10 Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.11. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано- содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа(должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.12. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя отчество заявителя, его почтовый адрес, текст(ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. Организация личного приема граждан . Порядок рассмотрения устных обращений.

4.1 Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции учреждения, сокращения количества письменных обращений,

организации предупредительной работы, установления и устранения причин выполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Прием граждан осуществляется директором учреждения, заведующими отделениями. При необходимости могут быть приглашены и сотрудники учреждения.

4.3. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт учреждения.

4.4. Приличном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваться в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленным Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком.

4.9. Прием граждан осуществляется согласно графику

Директор учреждения: каждый четверг с 14.00 до 16 часов

Заведующие отделениями ежедневно с 8.00 до 17.00. кроме субботы и воскресенья по адресу: г.Тутаев, ул. Комсомольская, д.56

5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора учреждения.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный сроки достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя, назначено приказом по учреждению.

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

