

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ
№ 143 от 25 декабря 2017 года

ПОЛОЖЕНИЕ
«О порядке рассмотрения обращений граждан в
КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ» и его филиалах.

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ (далее - Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Учреждения, настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ.

1.4. Информация о порядке рассмотрения обращений, поступающих в КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации Учреждения (приемная);
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;
- на официальном сайте КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ <http://www.kudimkar-dipi.ru/>.

2.1.2. Местонахождение администрации Учреждения: улица Конституции, дом 1, г. Кудымкар Пермский край, 619000. Адрес электронной почты: kdipi@yandex.ru

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица Учреждения подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок специалиста. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. Должностные лица, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.2. Результат рассмотрения обращений граждан.

2.2.1. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

- направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление гражданина об отказе в рассмотрении его обращения с изложением причин;
- устный ответ на обращение с согласия гражданина.

2.3. Общий срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения в органе, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

В исключительных случаях, если для исполнения поручения необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен должностным лицом не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

3. Прием, регистрация, направление письменного обращения на рассмотрение

3.1. Поступающие в **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ** письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются специалистом приемной (секретарем) Учреждения.

3.2. Специалист приемной (секретарь):

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

Начато 20 _____ год
Окончено

- производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены, делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- регистрирует обращение.

3.3. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в приёмной **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ** в течение трех дней с момента поступления.

3.4 Поступившие в приёмную **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ** обращения регистрируются в «Журнале учета регистрации обращений граждан» Приложение № 1 к Положению.

В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.5. При регистрации в Журнал учета регистрации обращений граждан вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);
- данные о наличии приложений.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

3.6. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.7. Если обращение переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется отметка (штамп) «Контроль».

3.8. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются директору **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ**. Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение ответственным должностным лицам.

3.9. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ** за подписью директора Учреждения.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней с даты его регистрации.

4.2. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.3. Должностные лица Учреждения при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. В процессе рассмотрения обращения по существу должностные лица вправе:

запрашивать дополнительную информацию в других органах, организациях, учреждениях;

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством Российской Федерации порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;
- привлекать в установленном порядке экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- инициировать проведение проверки.

4.5. Запросы, поступающие в соответствии с законодательством Российской Федерации из правоохранительных органов, исполняются **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ** в указанный в запросе срок, а если срок не установлен - в течение 30 дней. В случае, если запрашиваемая информация не может быть представлена в указанный в запросе срок, директор Учреждения направляет инициатору запроса ответ о невозможности его исполнения в срок с указанием причин, а также возможного срока исполнения запроса.

4.6. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким должностным лицам, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на должностное лицо, указанное в резолюции первым.

Начато 20
Окончено год

4.7. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет исполняться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе должно быть указано: адресат, дата отправки, регистрационный номер.

4.8. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

4.9. Ответ на обращение, поступившее в **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ** 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. 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.

5.2. 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.

5.4. 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.

5.5. 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, 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.

5.6. 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.

5.7. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан ведут директор **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ**, его заместители и руководители филиалов, по вопросам, входящим в их компетенцию, согласно графику приёма граждан в порядке очередности или в соответствии со списком записавшихся на приём граждан.

6.2. Приём граждан организуется приёмной **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ**. Приём граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графикам, утверждаемым директором **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ**.

6.3. Приём граждан директором **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ** или его заместителями, руководителя филиалов осуществляется в порядке предварительной записи. Предварительную запись осуществляет специалист приёмной (секретарь) Учреждения путём принятия устного или письменного заявления. В заявлении должны быть указаны данные о лице, обратившемся для личного приёма, в том числе его контактные сведения, обстоятельства, послужившие основанием для обращения, данные о том, в какие органы гражданин ранее обращался для решения своего вопроса и результаты этих обращений.

Приём граждан ведется в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

6.4. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь и др.) директора **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ** приём граждан осуществляет один из его заместителей. В случае переноса приема на другой день заявитель об этом уведомляется заблаговременно.

6.5. Специалист приёмной (секретарь), осуществляющий приём заявлений, обязан:

- осуществить запись на приём при наличии достаточных к тому оснований и известить о порядке приёма, очередности и времени, отведенного для приёма.

6.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.7. В случае, если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

Пятого
Окончено

2011 г. год

6.8. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, а также недееспособные, не являющиеся получателями социальных услуг Учреждения на личный приём не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, приём может быть прекращен, при необходимости вызван дежурный сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приёма.

6.9. Директор **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ**, либо его заместители, ведущие личный приём граждан, обязаны внимательно выслушать гражданина и разобраться по существу его обращения.

В случае, если во время приёма граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение. В случае, если поставленные гражданином во время приёма вопросы не входят в компетенцию **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ**, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы. Директор **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ**, либо его заместители при ведении приёма граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений должностных лиц Учреждения.

6.10. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.11. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.12. В ходе личного приёма гражданин может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном данным Положением порядке.

6.13. Поручение Директора **КГАСУСОН Кудымкарский ДИПИ** либо его заместителей, данное во время приёма граждан, заносится в карточку регистрации личного приема либо в журнал приёма граждан.

6.14. Прием граждан регистрируется в Журнале учета личного приема граждан (приложение 2 к Положению).

Краевое государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Краевое государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

