

**Государственное учреждение Тульской области
«Веневский психоневрологический интернат»**

П Р И К А З

31 января 2023 года

№ 11-од

**Об утверждении Положения
«Об организации работы с обращениями граждан»**

В целях организации работы с обращениями граждан и их приема в ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а так же на основании протеста на положение «Об организации работы с обращениями граждан» от 09.09.2021 года №7-02-2021 прокуратур района, приказываю:

1. Отменить Положение «Об организации работы с обращениями граждан» ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» утвержденный приказом от 17.09.2021. №27-од.

2. Утвердить Положение «Об организации работы с обращениями граждан» ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» (Приложение) и ввести его в действие с 31.01.2023г.

3. Главному специалисту Сальниковой Ю.В. при выполнении работы по регистрации в РСЭД «Дело» поступающих обращений граждан руководствоваться утверждённым Положением «Об организации работы с обращением граждан».

4. Ответственным лицом за организацию, регистрацию, выгрузку ответов на обращения граждан на официальный сайт ССТУ.РФ с соблюдением сроков выполнения назначить специалиста в сфере закупок Шкрябину И.В.

5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение:

1. Положение «Об организации работы с обращениями граждан»

Директор



О.Б.Пережогина

Согласовано:
юрисконсульт



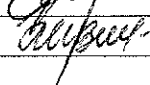
Т.А. Попова

Ознакомлен:

Сальникова Н.Н.



Шкрябина И.В.



ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в государственном учреждении Тульской области «Веневский психоневрологический интернат», правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Организация работы с обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной, электронной и устной форме.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- Обращения - это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.
- Предложения - обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности ГУТО «Веневский психоневрологический интернат», на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития.
- Заявления - обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод
- Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2. Право граждан на обращение

2.1 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять и индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» и её должностным лицам.

2.2 Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращение граждан осуществляется бесплатно.

3. Право гражданина при рассмотрении обращения

3.1 При рассмотрении обращения должностными лицами ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» 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 от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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 ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» или должностному лицу с критикой деятельности ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» или должностного лица 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. Прием и регистрация писем граждан

5.1 Все поступающие в ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

5.2 Порядок рассмотрения отдельных обращений в Учреждение.

5.2.1 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.

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

5.2.3 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.

5.2.4 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.

5.3 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.

5.3.1 В случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу, директор учреждения, либо заместитель директора вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.4 Письменное обращение, доставленное не по назначению, незамедлительно возвращают почтовому отделению невскрытыми для направления адресату.

5.5 Письма граждан с пометкой «лично» не вскрываются и передаются по назначению.

5.6 Все поступившие в ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» обращения граждан и документы регистрируются и учитываются в региональной системе электронного документооборота «Дело» (РСЭД «Дело») в течение трех дней с даты их поступления.

При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

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

5.7 Обращение, направленное гражданином в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает должностному лицу ГУТО «Веневский психоневрологический интернат». Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается) и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется с помощью системы электронного документооборота «Дело».

5.9 Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудниками в установленном порядке. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

5.10 По просьбе гражданина ему выдается расписка в произвольной форме с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

5.11 Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в ГУТО «Веневский психоневрологический интернат». В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

5.12 После регистрации обращения направляются директору ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

5.13 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

6.1 Порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан. Информация о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;

- в форме электронного документа.

6.2 Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу учреждения: 301326, Тульская область, Веневский район, село Щучье, ул. Центральная 1а.

Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в учреждение осуществляется через кабинет бухгалтерии в административном здании ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» по адресу: Тульская область, Веневский район, село Щучье, ул. Центральная 1а.

6.3 Обращение в форме электронного документа направляется через официальный сайт ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» в интерфейсе «электронная приемная» в сети интернет.

Телефон для справок: 8(48745) 2-66-10

График работы кабинета бухгалтерии:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 8.00 до 16.00

6.4 Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

6.5 Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

6.6 Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

6.7 В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы, работнику назначенного ответственным за делопроизводство с обращениями граждан.

7. Рассмотрение обращений граждан

7.1 Обращение, поступившее в ГУТО «Веневский психоневрологический интернат», рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации (в том числе в электронной форме).

7.2 В отдельных случаях, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней, о чем исполнитель уведомляет заявителя в соответствии с действующим законодательством.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется (ч. 6 ст. 8 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"). Не допускается направление обращений граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются.

7.3 Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.4 В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах местного самоуправления;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначения даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо было пояснение гражданина для полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

7.5 При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнитель выезжает по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляет о дате и времени его посещения исполнителем.

7.6 По результатам рассмотрения обращения готовятся ответы заявителям.

7.7 При проверке обращения с выездом на место результаты рассмотрения оформляются справкой или докладной запиской, которая направляется директору ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» и служит основанием для подготовки ответа.

7.8 Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора учреждения. Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации, оформляются в обязательном порядке, за подписью директора учреждения.

7.9 Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется после того, как письмо подписано.

8. Сроки рассмотрения письменного обращения

8.1 Обращение, поступившие в ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

8.2 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» или 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.

9. Организация личного приема граждан

9.1 Личный прием граждан осуществляется директором ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» или его заместителем.

График приема граждан:

Среда – с 9.00 до 10.00 по московскому времени.

9.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт).

9.3 Во время личного приема гражданин может сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

9.4 Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №1). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

9.5 Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.7 В соответствии с резолюцией должностного лица, проводивших прием граждан, уполномоченный сотрудник по делопроизводству с обращениями граждан ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения.

9.8 Ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений, поступивших при личном приеме граждан, возлагается на должностные лица, проводившие прием.

9.9 Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный приём, направляются заявителю в сроки установленные настоящим Положением.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1 Директор ГУТО «Веневский психоневрологический интернат» и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2 Порядок постановки обращений на контроль определяют директор учреждения и непосредственно - исполнитель(и). Обращения граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения ставятся на контроль.

10.3 Обращения граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в региональной системе электронного документооборота «Дело». Обращения граждан, по которым даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

10.4 Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке. Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся регистрационно-контрольную карточку в региональной системе электронного документооборота «Дело».

10.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор учреждения. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

10.6. Ответы, подписываются директором учреждения, в его отсутствие – заместителем директора.

11. Оформление дела по обращению, хранение

11.1 Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю.

11.2 Обращения граждан, ответы, копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело с первичным обращением.

11.3 Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается делопроизводителем в архиве в течение пяти лет.

По истечению срока хранения в текущем архиве с заключением комиссии уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение.

12. Формы контроля за процедурой рассмотрения обращения граждан

12.1 Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

12.2 Информация о работе с обращениями граждан подлежит размещению на официальном сайте ГУТО «Веневский психоневрологический интернат»

11. Ответственность за нарушение настоящего положения

Лица виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Положению «Об организации работы с
обращениями граждан»

ГУТО «Веневский психоневрологический интернат»

Карточка
личного приема гражданина

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес (электронный адрес) <*>: _____

Номер телефона/факса <*>: _____

Дата и время личного приема: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения:

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов:

Подпись гражданина _____

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения):

(должность лица, (подпись) (фамилия, инициалы)
производившего личный прием)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину:

Отметка о снятии с контроля: _____

<*> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на
обращение или запрос либо для уточнения содержания запроса.

<*> Заполняется для направления письменного ответа гражданину на
запрос либо для уточнения содержания запроса.