

Государственное бюджетное учреждение  
«Центр социальной помощи семье и детям Городецкого района»

**ПРИКАЗ**

г. Городец

\_\_\_04.02.2019\_\_\_

№ \_\_\_20од\_\_\_

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям Городецкого района»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» и в целях установления порядка работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям Городецкого района» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям Городецкого района» (Приложение).

2. При рассмотрении обращений граждан руководствоваться настоящим Положением.

3. Порядок рассмотрения обращений клиентов в Государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям Городецкого района», утвержденный приказом от 29.12.2017 года № 452од «О внедрении системы качества в деятельность Государственного бюджетного учреждения «Центр социальной помощи семье и детям Городецкого района» признать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Т.В. Сметанина

Приложение  
к приказу ГБУ «ЦСПСД  
Городецкого района»  
от 04.02.2019 № 20од

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи  
семье и детям Городецкого района»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям Городецкого района» (далее – Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям Городецкого района» (далее – Учреждение), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 07.09.2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3 Учреждение в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение обращений граждан, поступивших в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, или в форме устного обращения во время личного приема граждан, принятие решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4 Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещении Учреждения, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте Учреждения (<http://www.cspsd45ru>).

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1 Порядок регистрации обращений:

2.1.1 Прием и первичную обработку обращений, а также документов, связанных с его рассмотрением, принимаются делопроизводителем Учреждения, ответственным за прием обращений.

При поступлении письменного обращения в Учреждение делопроизводитель:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресату) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) ставится штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица принявшего обращение.

Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию ответственному лицу.

Обращения, поступившие в Учреждение в форме электронного документа (электронное обращение), также подлежат регистрации.

2.1.2 Все поступающие в Учреждение обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1).

2.2 Порядок работы с зарегистрированными обращениями:

2.2.1 Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора Учреждения, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение по факсимильной связи или в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документооборота, либо почтовый адрес, номер контактного телефона, если ответ должен быть

направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы.

2.2.2 Срок рассмотрения обращений граждан не более 30 дней со дня регистрации.

2.2.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующую организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.4 Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.3 Подготовка ответов на обращения граждан:

2.3.1 После рассмотрения директором Учреждения поступивших обращений граждан они передаются на исполнение специалистам Учреждения.

2.3.2 Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- 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 организациях 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 в пункте 2.2.4 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3 Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

2.3.4 При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других организаций в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5 Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.6 Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее по факсимильной почте, направляется по указанному в обращении почтовому адресу, указанному в обращении.

2.3.7 Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8 Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений:

2.4.1 Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2 При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

### 3. Организация личного приема граждан

3.1 Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности.

Информация о месте и времени приема граждан директором Учреждения размещается для обозрения на стенде Учреждения и в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.

3.2 Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения каждую среду с 14.00 до 16.00 по адресу: г. Городец, ул. Мелиораторов, д.15, кабинет №1.

Запись на личный прием производится каждый день с 8.00 до 17.00 (обеденный перерыв с 12.00 до 12.48) по телефону (883161) 9-77-12.

3.3 Делопроизводитель, осуществляет учет приема граждан в Журнале личного приема граждан (Приложение 2).

3.4 По решению директора Учреждения, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

3.5 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.6 Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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

Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (Приложение 3).

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 по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.8 Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9 В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение.

3.10 В случае необходимости директор Учреждения дает поручения специалистам Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

#### 4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1 Контроль и обобщение результатов работы с обращениями граждан возлагается на делопроизводителя Учреждения.

4.2 Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.3 Контроль над поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.4 Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.5 Снятие обращения с контроля осуществляет директор Учреждения.

Приложение 1  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
в ГБУ «ЦСПСД Городецкого района»

Форма журнала регистрации обращений граждан

№ и дата регистрации	ФИО, адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Дата и роспись исполнителя	Дата возврата документа исполнителем	Дата регистрации письменного ответа	Результат рассмотрения обращения	Примечание
----------------------	----------------------	------------------------------	----------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	------------

Приложение 2  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
в ГБУ «ЦСПСД Городецкого района»

Форма журнала личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина	Адрес, телефон	Краткое содержание обращения	Результат приема	Примечание
-------	-------------	----------------	----------------	------------------------------	------------------	------------



Приложение 3  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
в ГБУ «ЦСПСД Городецкого района»

Карточка личного приема гражданина

Дата приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество гражданина \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

Результаты приема \_\_\_\_\_

Подпись, расшифровка гражданина \_\_\_\_\_

Подпись, расшифровка лица, ведущего прием \_\_\_\_\_

