

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
государственного бюджетного учреждения
Вышневолоцкого дома-интерната
для престарелых и инвалидов
№ 61/2 от « 23 » 112 2016 года
Директор С.В. Богданова

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в государственном бюджетном учреждении Вышневолоцком доме-
интернате для престарелых и инвалидов**

I. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок определяет процедуры по учету, рассмотрению письменных и устных обращений граждан (далее обращение гражданина, обращение), поступающих в государственное бюджетное учреждение Вышневолоцкий дом-интернат для престарелых и инвалидов (далее - Учреждение) и иных лиц.
- 1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью, а также на жалобы, поданные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- 1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

II. Прием и регистрация письменного обращения

- 2.1. Письменное обращение в Учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте и через официальный сайт Учреждения www.gbuvd.ru.
- 2.2. Регистрация письменного обращения, поступившего в электронном виде, осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента его поступления. Обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.
- 2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Учреждение и иных лиц (далее - Журнал регистрации). Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.
- 2.4. После регистрации письменного обращения, не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации, сотрудник Учреждения, ответственный за работу с обращениями граждан (далее - Ответственный специалист), направляет (выдает) гражданину уведомление о получении его обращения.

2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), Ответственный специалист снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.6. Ответственный специалист при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в Журнал регистрации с присвоением регистрационного номера.

2.7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ответственным специалистом принимается на контроль, вносится в Журнал регистрации.

2.8. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.9. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком.

2.10. В случаях, если:

- срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения;
- аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Ответственный специалист направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение;
- аналогичное обращение поступило после истечения 30 календарных дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.11. Поступившая благодарность подлежит регистрации и направлению для ознакомления Руководителю Учреждения. Ответственный специалист направляет гражданину соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

III. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

3.1.Обращение, поступившее в Учреждение, не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается Руководителю для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа гражданину (далее - Исполнитель).

3.2. Поручение Руководителя о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня передается Ответственным специалистом Исполнителю (Исполнителям) на бумажном носителе.

3.3. Повторное обращение, поступившее в Учреждение, после регистрации не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается Руководителю для определения Исполнителя.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в Министерство социальной защиты населения Тверской области с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.5. В случае рассмотрения обращения, поставленного на контроль в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Порядка, Исполнитель обеспечивает письменное информирование адресата, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

3.6. Своевременное рассмотрение обращения должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование адресата, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на контроль, осуществляет Исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнителям, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается Ответственным специалистом гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

IV. Рассмотрение обращения гражданина

4.1. Исполнитель при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

4.3. В установленные 30 календарных дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен Руководителем Учреждения, но не более чем на 30 календарных дней.

4.5. Гражданин письменно уведомляется должностным лицом, ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, о продлении

срока рассмотрения его обращения с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится Ответственным специалистом в Журнал регистрации.

4.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в Учреждении.

4.8. Руководитель Учреждения, принявший решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.9. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется Ответственным специалистом в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ недается. Ответственным специалистом обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.10. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Ответственный специалист, в течение 7 календарных дней со дня регистрации, сообщает гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.11. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.12. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, подшиваются в дело.

V. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает Руководитель Учреждения.

5.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устраниению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется гражданину, указанному в обращении первым, с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного Руководителем осуществляется Ответственным специалистом.

VI. Личный прием граждан

- 6.1. Личный прием граждан осуществляется Руководителем Учреждения.
- 6.2. График приема граждан утверждается приказом Учреждения.
- 6.3. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте Учреждения www.gbuudi.ru, на информационных стендах.
- 6.4. Предварительная запись на личный прием производится на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.
- 6.5. Организацию личного приема граждан обеспечивает Ответственный специалист, который осуществляет:
 - предварительную запись на личный прием;
 - документальное обеспечение, которое включает в себя регистрацию устного обращения, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в систему электронного документооборота и делопроизводства;
 - контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, данных в ходе личного приема.
- 6.6. В случае если, изложенные в 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 направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.7. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Руководителя, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.
- 6.8. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Руководитель Учреждения, проводивший личный прием.
- 6.9. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.
- 6.10. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

VII. Контроль рассмотрения обращений граждан

- 7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Учреждение, и иных лиц осуществляет Ответственный специалист.

VIII. Ответственность

- 8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.