

УТВЕРЖДАЮ

Директор БУ ВО «Дом-интернат

для престарелых и инвалидов

«Пансионат «Ярки»

А.С.Козленков



ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан

в бюджетном учреждении Воронежской области «Дом-интернат
для престарелых и инвалидов «Пансионат «Ярки»

Новохоперский район, с.Ярки

1. Общее положение

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в БУ ВО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат «Ярки» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в БУ ВО «Дом-интернат «Пансионат «Ярки», разработанный на основе Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Приказом директора БУ ВО «Дом-интернат «Пансионат «Ярки» определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в пансионат.

4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон, краткое содержание обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание. Обложка журнала регистраций обращений граждан включает в себя следующие реквизиты: наименование учреждения, заголовок, крайние даты (дата начала, дата окончания).

5. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

6. Письменное обращение. Содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию пансионата, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не подлежит прочтению.

7. Если одновременно поступило несколько обращений и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. Повторными считаются обращения, поступившие в пансионат от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) Обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) Обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

8. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращения граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

9. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Личный прием граждан в пансионате проводится директором и его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных днях приема и часах размещена на информационных стендах пансионата. Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

10. Отдельные обращения граждан рассматриваются в пансионате в следующем порядке:

1) если в письменном обращении не указаны – фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2) если в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников пансионата, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в пансионате сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью директора пансионата о обоснованности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес пансионата или другие органы, которые уже дали ответ по этим обращениям.

11. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения в соответствии со ст.12 № 59-ФЗ от 07.05.2006 г. В исключительных сериях срок рассмотрения обращения продлевается, но не более, чем на 30 дней согласно ст.12 № 59-ФЗ от 07.05.2006 г. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении. 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. Ответ на обращение, поступившее в пансионат, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. (ч.44 в ред. Федерального закона от 27.07.2020 № 227-ФЗ). Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность, четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

12. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материал, полученный в ходе рассмотрения обращения.

13. Контроль за рассмотрением обращений граждан в пансионате осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного, оказания реабилитационных услуг, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере реабилитации и социального обслуживания, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

14. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих к нарушениям прав граждан в сфере реабилитации и социального обслуживания, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.