

Положение
о порядке организации работы по рассмотрению обращений в
Государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия)
«Нюрбинский межулусный комплексный центр помощи
семье и детям»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок (далее – Порядок) организации и обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлением ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок, включая контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в ГБУ РС (Я) Нюрбинский межулусный комплексный центр помощи семье и детям (далее – Учреждение).

1.2. Положение разработано с целью установления единых правил и порядка регистрации и обработки обращений, а также выработки мер по повышению удовлетворенности получателей социальных услуг учреждения социального обслуживания Республики Саха (Якутия).

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, поступившие по следующим каналам сбора обратной связи:

- личный прием руководителем Учреждения или заместителем руководителя;
- книга жалоб, предложений, отзывов;
- письменное обращение;
- электронная почта (двухсторонний канал – рассылка анкеты обратной связи учреждения, электронные письма от получателей социальных услуг);
- иные способы получения обратной связи, утвержденные локальными актами учреждения.

1.4. Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений:

- несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты;

- обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.5. Рассмотрение обращений граждан в учреждении регламентируется следующими нормативными актами:

Федеральными законами:

от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-З №155-III (ред. от 30.06.2021) «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)» (принят постановлением ГС (Ил Тумэн) РС(Я) от 16.10.2003 3 №156-III);

приказом Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия) от 14 октября 2020 года №86-Н «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг в Республике Саха (Якутия)»;

приказом Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия) от 31.05.2022 №961-ОД «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Министерстве труда и социального развития Республики Саха (Якутия)».

2. Сроки обработки обращений

2.1. Срок регистрации обращения с момента поступления – не более трех дней.

2.2. Жалоба рассматривается в течении 10 дней с момента регистрации в Учреждении социального обслуживания. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением об этом в письменном виде заявителя.

2.3. При регистрации письменных обращений граждан и организаций проверяются наличие реквизитов заявителя, приложения и вложения к обращению, а также проверяются на повторность. Повторными считаются обращения – от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Не считаются повторными: - обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; - обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

3.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение, направленное: в письменном виде, электронной почтой, лично.

3.2. В обращении гражданин указывает наименование учреждения либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес (адрес электронной почты) по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации

обращения, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4. Обращение, поступившее в учреждение и отвечающее требованиям, подлежит обязательному приему и рассмотрению.

4. Перечень оснований для отказа в предоставлении ответа на обращение

4.1. В письменном обращении, при обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ.

4.2. В 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.

4.3. Текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не предоставляется, 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.

4.4. 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.

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

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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников учреждения, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. Права граждан при рассмотрении обращений

Гражданин имеет право:

5.1. представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

5.2. 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.

5.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

5.4. получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

5.5. 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;

5.6. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений

6.1. Должностные лица учреждения обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращение;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

качественное рассмотрение обращения в установленные настоящим Порядком сроки.

6.2. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.2. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе

рассмотрения обращения;

четкость в изложении информации;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7. Особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте учреждения.

7.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

7.3. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного уведомления, подтверждающего поступление обращения в учреждении.

8. Личный прием граждан в учреждении

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором, заместителем директора, руководителями структурных подразделений (далее - руководство учреждения) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором.

8.2. Подготовка документов для приема граждан директором, заместителем директора возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

8.3. График приема граждан руководством Учреждения социального обслуживания размещается на официальном сайте Учреждения и на информационном стенде.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

8.6. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема. 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 письменном обращении гражданина вопросов.

8.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

8.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Учреждении осуществляется _____ (указать должностное лицо).

8.11. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной руководством учреждения, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9. Приём письменных обращений граждан

9.1. Поступающие в Учреждении письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются ответственным за регистрацию обращений граждан

9.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством.

9.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:
 - к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
 - на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
 - в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов;
 - акт составляется в двух экземплярах и подписывается ответственным за

регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

10. Регистрация письменных обращений граждан

10.1. Регистрация обращений граждан и организаций, поступивших в Учреждение, производится ответственным за регистрацию обращений граждан в единую систему электронного документооборота «ЕСЭД» не позднее трех дней с даты их поступления.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан и организаций, а также обращений в форме электронного документа, поступившие на официальном сайте учреждения, осуществляется путем ввода необходимых данных о заявителях и содержании их обращений в единую систему электронного документооборота «ЕСЭД».

10.3. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

10.4. Ответственный за регистрацию обращений граждан при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность

10.5. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Не считаются повторными: обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.6. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору, заместителю директора. При этом, в единую систему электронного документооборота «ЕСЭД» делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.7. Обращения, поступившие в форме электронного документа, посредством факсимильной связи или почтовым отправлением неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение. Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

11. Рассмотрение письменных обращений граждан

11.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, принятым к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- передача на рассмотрение заместителям директора;
- направление в другие организации и учреждения;

- приобщение к ранее поступившему обращению;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщение гражданину о прекращении переписки.

11.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение в течение пяти дней со дня их регистрации.

11.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11.4. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в учреждении из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично директору учреждения.

11.5. Обращения, рассмотренные директором, заместителем директора, передаются ответственному за регистрацию обращений граждан для регистрации последующего направления обращения ответственным исполнителям для рассмотрения и подготовки проекта ответа.

12. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

12.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения директора, заместителя директора:

- согласовывается руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;
- согласовывается соисполнителем поручения (если руководством учреждения определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим;

12.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

12.3. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором, заместителем директора в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

12.4. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

12.5. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

12.6. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

12.7. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

12.8. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

12.9. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

12.10. Ответы на обращения граждан подписывает директор или заместитель директора.

12.11. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа после подписи директора или заместителя директора - запрещается.

12.12. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

12.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

12.14. 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.

12.15. Перед передачей ответов на отправку заявителям ответственный за работу по регистрации обращений граждан проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

12.16. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

12.17. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении в соответствии с номенклатурой дел.

12.18. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

13. Результаты рассмотрения обращений граждан

13.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

14. Анализ обращений, поступивших в учреждение

14.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой по видам и типам обращений.

14.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо учреждения осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в учреждение социального обеспечения.

14.3. Заместитель директора обеспечивает:

- учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:
 - количество и характер рассмотренных обращений граждан;
 - количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
 - подготовку плана корректирующих мероприятий, направленных на устранение недостатков;
 - обобщение результатов анализа по итогам года, подготовку статистического отчета и соответствующей аналитической записки.

15. Организация контроля за исполнением порядка

15.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

15.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений:

15.3. Ответственный за регистрацию обращений граждан осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Учреждение социального обеспечения из вышестоящих организаций, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в учреждение в соответствии с поручением директора, заместителя директора.

15.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в контролирующий орган.

15.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

15.6. Ответственный за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшее время, директору или заместителю директора.

15.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя учреждения по направлениям, заведующих структурными подразделениями.

15.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

15.9. Нарушение установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.