

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«Центр комплексной реабилитации инвалидов «Семь Ступеней»**

ПРИКАЗ

« 09 » 11 2020 г.

№ 164 /ОД

г. Воронеж

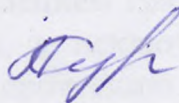
**Об организации работы с письменными
и устными обращениями граждан**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в бюджетном учреждении Воронежской области «Центр комплексной реабилитации инвалидов «Семь Ступеней», в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - Положение о работе с обращениями граждан в БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней»;
 - График приема граждан:
 - вторник – с 16.00 до 17.30 – исполняющий обязанности директора *Сурина Л.В.*;
 - среда – с 16.00 до 17.30 – заместитель директора по социальной реабилитации *Кулешов С.В.*;
 - четверг – с 16.00 до 17.30 – заместитель директора по профессиональной реабилитации *Осинов С.А.*;
 - среда - с 15.00 до 17.00 – юрисконсульт *Санкова А.Ю.*
2. Назначить ответственной за работу с обращениями граждан делопроизводителя *Пырину Л. И.*
3. Ответственной за работу с обращениями граждан *Пыриной Л.И.* вести учет устных и письменных обращений граждан.
4. Приказ № 206 от 28.12.2019 г. с контроля снять.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И. о. директора



Л.В. Сурина

Исп. Санкова А.Ю.



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в бюджетном учреждении Воронежской области «Центр комплексной
реабилитации инвалидов «Семь Ступеней»

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней» (далее - Центр), разработанный на основе Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Приказом директора в Центре 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 Центр.

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, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание (Приложение 1). Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование центра, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

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

5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию центра или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, 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.

6. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Центр 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».

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

Если обращение 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.

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

9. Отдельные обращения граждан рассматриваются в Центре 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 центра, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в Центре 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 его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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

10. Все обращения граждан, поступившие в Центр, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 8 настоящего Положения.

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 случаях 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 центр, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

(часть 4 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и 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, полученные в ходе рассмотрения обращения.

13. Контроль за рассмотрением обращений граждан в центр 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.