

**Утверждено**  
приказом директора ГБУ  
«КЦСОН Спасского района»  
от 30.12.2019 № 92-О

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в**  
**Государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр**  
**социального обслуживания населения Спасского района»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее Положение о порядке рассмотрения письменных обращений и приема граждан в государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Спасского района» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ», Законом Нижегородской области №124-З от 07.09.2007г. «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» и устанавливает основные требования к порядку рассмотрения письменных обращений и приема граждан в государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Спасского района» (далее - Учреждение) и правила ведения делопроизводства по обращениям.

**1.2.** Учреждение в пределах своей компетенции рассматривает обращения граждан по вопросам, находящимся в ее компетенции, в соответствии с Конституцией РФ, Федеральными законами, законами Нижегородской области и иными нормативными правовыми актами.

**1.3.** Рассмотрение обращений производится руководителем Учреждения или лицом его заменяющим.

**1.4.** Работники Учреждения, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

**1.5.** При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.6. Экземпляр настоящего Положения размещается на доске информации Учреждения, а также размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

1.7. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

*обращение гражданина (далее - обращение)* - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

*предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов Учреждения, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической сферы деятельности;

*заявление* - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

*жалоба* - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

*должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции председателя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции Учреждения.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Учреждения.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **3. Права гражданина при рассмотрении обращения**

3.1. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

3.1.1. предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

**3.1.2.** 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;

**3.1.3.** получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

**3.1.4.** обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие)

в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

**3.1.5.** обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

**4.1.** Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

#### **5. Требования к письменному обращению**

**5.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в которой направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а так же свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

**5.2.** В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

**5.3.** Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть отправлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## **6. Направление и регистрация письменного обращения**

**6.1.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

**6.2.** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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.

**6.3.** В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

**6.4.** Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

**6.5.** Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.5 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

7.1. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости Учреждение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **8. Рассмотрение обращения**

8.1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения обеспечивает корректность и внимательность в обращении с гражданами.

8.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Учреждения обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и

материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.4. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения или лицом, замещающим.

8.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в электронном виде, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

## **9. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

9.1. Граждане могут направить в Учреждение:

- письменное обращение по почтовому адресу: 606280, Нижегородская область, Спасский район с. Спасское, пл. Революции, д. 59
- письменное обращение по факсу: (831 65) 2-54-78; (831 652-52-92)
- электронное обращение: через официальный сайт Учреждения ([sps.cso52.ru](http://sps.cso52.ru))

9.2. При поступлении письменного обращения в учреждение работник, ответственный за прием обращений:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону N 59-ФЗ;
- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо,

принявшее обращение, проверяет правильность адреса и передает его на регистрацию.

### 9.3. Порядок регистрации письменных, электронных и устных обращений

-После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (Приложение 1).

-Все поступающие обращения подлежат регистрации.

-Работники учреждения, ответственные за работу с обращениями граждан назначается приказом директора.

-Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

9.4.В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

9.5.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.6.Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.7.В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.8.В случае, если 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, руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.9. В случае, 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.

9.10. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

## **10. Сроки рассмотрения письменного обращения**

10.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 8.3. раздела 8, руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **11. Личный прием граждан**

11.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем или его заместителем.

11.2. График приема:

Личный прием граждан осуществляется директором:

понедельник с 9.00 до 12.00

среда с 9.00 до 12.00 в кабинете № 7 по адресу: Нижегородская область, с.Спасское ,пл.Революции д.59

заместителем директора:

вторник с 9.00 до 12.00

четверг с 9.00 до 12.00 в кабинете № 14 по адресу: Нижегородская область, с.Спасское ,пл.Революции д.59



Запись на личный прием производится с 10:00 до 12:00 по телефону 8(83165) 26415

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Учреждения.

11.3. В местах проведения приема граждан, в том числе личного приема граждан, для их сведения размещаются тексты указанных в п. 1.1. настоящего положения законов, информация о праве отдельных категорий граждан на внеочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы.

11.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны, родители (законные представители), опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители (законные представители), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

5) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2). 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.6. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

11.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

11.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **12. Контроль за исполнением обращений граждан**

12.1. Учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **13. Заключительные положения**

13.1. Настоящее Положение вводится в действие приказом директора Учреждения.

13.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.