

**Министерство
социальной политики Нижегородской области**

**Государственное бюджетное учреждение
«Нижегородский областной реабилитационный центр для инвалидов»**

П Р И К А З

«07» августа 2015 года

№ 106-ОД

г. Нижний Новгород

Об организации работы с обращениями граждан

Руководствуясь нормами Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", в целях создания эффективной системы работы с обращениями граждан в учреждении

приказываю:

1. Утвердить положение о порядке рассмотрении обращений граждан в государственном бюджетном учреждении «Нижегородский областной реабилитационный центр для инвалидов» (приложение №1).
2. Утвердить график приёма граждан по личным вопросам руководством учреждения (приложение №2).
3. Заместителям директора, руководителям структурных подразделений обеспечить своевременную регистрацию, объективное рассмотрение и принятие эффективных мер по обращениям граждан.
4. Заместителю директора по реабилитации Готовой М.Е. обеспечить анализ поступающих обращений граждан и регулярное, не реже 1 раза в месяц, информирование коллектива учреждения об имеющихся недостатках в работе и мерах, принятых по обращениям граждан.
5. Признать утратившим силу п. 7 приказа от 02.03.2015 г. №32-ОД.
6. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя директора по реабилитации Готову М.Е.

Директор



А.Н.Куртин

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственном бюджетном учреждении «Нижегородский областной
реабилитационный центр для инвалидов»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрении обращений граждан в государственном бюджетном учреждении «Нижегородский областной реабилитационный центр для инвалидов» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в учреждении.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Государственное бюджетное учреждение «Нижегородский областной реабилитационный центр для инвалидов» (далее - Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Учреждения, а также по телефону и посредством ее размещения

на официальном сайте Учреждения: <http://norci.minsocium.ru/> и на информационном стенде Учреждения.

1.5. Граждане могут направить в Учреждение: письменное обращение по почтовому адресу: 603024, г. Нижний Новгород, улица Невзоровых, д. 100; письменное обращение по факсу: (831) 421-16-51; обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты Учреждения: gbunorci@yandex.ru.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются секретарём - машинисткой Учреждения.

При поступлении письменного обращения в Учреждение секретарь - машинистка (далее - лицо, ответственное 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 № 59-ФЗ;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное

лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и регистрирует его.

2.1.2. Все поступающие в Учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений согласно Приложению 1 к настоящему Положению (далее - Журнал) путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору учреждения в день регистрации, в случае поступления обращения после 16.30 - на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора Учреждения, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.2.5. 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.

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

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

2.2.8. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган 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.

2.2.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения либо уполномоченное на то лицо 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.10. 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.

2.2.11. 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.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения директором Учреждения поступивших обращений граждан, они передаются на исполнение в структурное подразделение Учреждения согласно резолюции.

2.3.2. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, в соответствующем структурном подразделении Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.4. – 2.2.11. настоящего Положения;

2.3.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 12.10.2011 № 828, и подписывается директором Учреждения.

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера лицом, ответственным за прием обращений. Если письменный ответ не направляется, отметка об этом также вносится Журнал.

Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Учреждении гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения, а также его заместителями в соответствии с графиком приёма граждан по

личным вопросам в служебных кабинетах по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Невзоровых, д. 100.

Запись на личный прием производится в будние дни с 9.00 до 15.00 часов по телефону 421-16-51, а также – в рабочие часы в приёмной учреждения.

3.3. Лицом, ответственным за организацию приёма граждан, является секретарь – машинистка Учреждения .

3.4. Лицо, ответственное за организацию приёма граждан:

- уведомляет лиц, указанных в пункте 3.2 настоящего Положения, о произведенной записи граждан на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу;

- осуществляет учет обращений граждан в Журнале;

- информирует граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

3.5. По решению директора Учреждения или его заместителей к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные сотрудники Учреждения.

3.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2 к настоящему Положению).

3.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.8. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.9. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.11. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Учреждения в соответствии с их компетенцией.

3.12. В случае необходимости директор Учреждения или его заместитель дает поручения сотрудникам соответствующих структурных подразделений Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль поступивших обращений начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль соблюдения сроков и полноты рассмотрения обращений граждан осуществляется лицом, ответственным за организацию приёма граждан.

4.3. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в Журнале. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет директор Учреждения. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому сотруднику или структурному подразделению Учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в ГБУ «НОРЦИ»

Форма
журнала учета обращений граждан

№№ п./п.	Дата поступле ния обращени я/личного приёма	Фамилия, имя, отчество заявителя	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения	Дата ответа заявителю
1	2	3	4	5	6

Приложение 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в ГБУ «НОРЦИ»

Карточка личного приема граждан
№ _____ " ____ " _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: _____

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение
поручения: _____

Подпись лица, ведущего прием, дата: _____

Приложение №2 к приказу
от 07.08.2015 г. №106-ОД

График приёма граждан по личным вопросам
руководством государственного бюджетного учреждения
«Нижегородский областной реабилитационный центр для инвалидов»

Должность	Фамилия, имя, отчество	Дни и часы приёма	№ кабинета
Директор	Куртин Александр Николаевич	Среда 13.00 – 16.00	201
Заместитель директора по реабилитации	Глотова Марина Евгеньевна	Понедельник 14.00 – 16.00	218
Заместитель директора по АХЧ	Демидова Ольга Владимировна	Четверг 14.00 – 16.00	205
Заместитель директора по коммерческим вопросам	Горетов Александр Петрович	Вторник 14.00 – 16.00	202

Запись граждан на приём по личным вопросам к руководителям учреждения осуществляет секретарь – машинистка в приёмной учреждения или по телефону (831) 421-16-51.