

**Государственное бюджетное стационарное учреждение социального
обслуживания системы социальной защиты населения
«Ливенский психоневрологический интернат»**

ПРИКАЗ

от «09» января 2020 года

№ 1-1-од

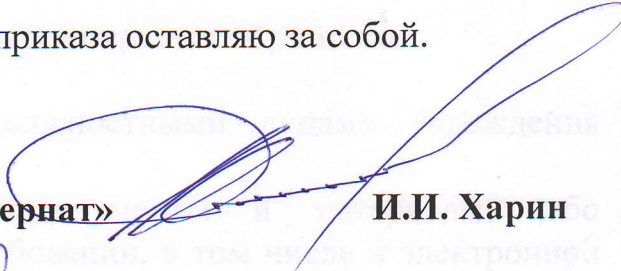
О работе с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения качества предоставления социальных услуг

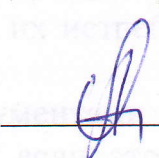
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан в ГБУСОССЗН «Ливенский психоневрологический интернат» (Приложение №1).
2. Утвердить форму журнала учета обращений граждан в ГБУСОССЗН «Ливенский психоневрологический интернат» (Приложение №2)
3. Назначить ответственным за прием и регистрацию обращений, а также за контроль сроков подачи ответа и отправку в письменной форме посредством электронной и почтовой связи – специалиста по социальной работе Артемову О.А.
4. Назначить ответственным за размещение информации о порядке подачи обращений граждан в учреждение на официальном сайте и информационных стендах учреждения - специалиста по социальной работе Артемову О.А.
5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

**Директор ГБУСОССЗН
«Ливенский психоневрологический интернат»**


И.И. Харин

С приказом ознакомлен (на)


_____ **Артемова О.А.**

Положение

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение и определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан в ГБУСОССЗН «Ливенский психоневрологический интернат»

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, иными федеральными и региональными нормативными правовыми актами.

1.3. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также в электронном виде, в устной форме на личном приеме граждан в учреждении (далее-обращения).

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется – делопроизводителем и специалистом по социальной работе.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в учреждение и ее должностным лицам.

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

3. Право гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения должностными лицами учреждения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- 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 или должностному лицу 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.

5. Требования к обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которую направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, 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 подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6. Прием и регистрация обращения в учреждении

6.1. Все поступившие в учреждение обращения граждан и документы регистрируются и учитываются.

6.2. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами, ответственными за прием корреспонденции, и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, в течение рабочего дня или в срок 3 дней с даты поступления.

- 6.3. Регистрация письменных обращений граждан производится должностными лицами учреждения с помощью журнала учета обращений граждан в течение трех дней с даты их поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.
- 6.4. При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:
- дата поступления обращения;
 - вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
 - данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, контакты (адрес, телефон);
 - тема обращения;
 - канал поступления обращения (электронная почта, личное обращение и т.д.).
- 6.5. Обращение, направленное гражданином в форме электронного документа, в течение рабочего дня поступает должностному лицу учреждения. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается) и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.
- 6.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудниками в установленном порядке. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.
- 6.7. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копии
- 6.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (часть 7 введена Федеральным законом от 03.11.2015 N 305-ФЗ).

7. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

- 7.1. Информация о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляет:
- непосредственно в учреждении;
 - по телефону;
 - по электронной почте;
 - по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;
 - на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

- 7.2. Обращение в письменной форме по почте направляется по адресу: Белгородская область, Красногвардейский район, с.Ливенка, ул.Крупская, 55.
- 7.3. Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты или посредством обратной связи на сайте учреждения: livdoktor@mail.ru; <http://livinternat.ru/>
- 7.4. Телефон для обращений: 8(47247)4-41-52.
- 7.5. Прием документов и личный прием граждан в учреждении осуществляется ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 8.00 до 15.42 (с 12:00 до 12:30 перерыв на обед).
- 7.6. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.
- 7.7. Обращение гражданина, поступившее в учреждение, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации.
- 7.8. Обращение рассматривается непосредственно директором учреждения, либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение Обращения.
- 7.9. В случае, если Обращение касается вопросов предоставления государственной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то оно направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение.
- 7.10. В случае, если Обращение составлено неразборчиво (отсутствует возможность прочитать какую-либо часть текста), не указаны фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, ответ на такое Обращение не дается.

Приложение №2
к приказу от 09.01.2020г №1-1-од

ЖУРНАЛ
учета обращений граждан
в ГБУ СОС СЗН
«Ливенский психоневрологический интернат»

[illegible]