

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ «КОНОШСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ  
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

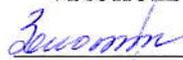
СОГЛАСОВАНО:

Уполномоченное лицо  
трудового коллектива

 А.Н. Анфимов  
«08» февраля 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУ СОН АО  
«Коношский КЦСО»

 Е.Е. Золотых  
«09» февраля 2018 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан  
в ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО»**

пос. Коноша  
2018 год

## **I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, законами и иными федеральными законами, нормативными правовыми актами Архангельской области и настоящим Положением.

1.3. Положение определяет порядок работы с обращениями граждан в ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО» (далее – Учреждение), правила регистрации, учета, рассмотрения письменных и устных обращений граждан, порядок подготовки и направления ответов на письменные и устные обращения, поступившие в адрес учреждения, порядок личного приема граждан и контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.4. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан устные и письменные, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Граждане имеют право обращаться в Учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.

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

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Учреждением бесплатно в пределах уставной деятельности.

## **II. Основные термины и определения**

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) - направленное в учреждение или должностному лицу учреждения в письменной форме или в форме электронного документа: предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов деятельности учреждения.

2.3. 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 учреждения и его должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию (приказу директора учреждения) выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

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

При рассмотрении обращения должностным лицом Учреждения гражданин имеет право:

3.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

3.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе VIII настоящего Положения.

3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением 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.

## **V. Требования к письменному обращению**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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 направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

6.1. Письменное обращение (обращение в форме электронного документа) подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1) в день получения. В течение трех дней с момента поступления в учреждение обращение передается должностному лицу для подготовки ответа по существу вопроса.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

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, за исключением случая, указанного в п. 7.5 настоящего Положения.

6.3. Полученное обращение регистрируется в журнале регистрации обращения граждан, где указывается:

- входящий номер по порядку;
- Фамилия, Имя, Отчество гражданина (граждан), подающего обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- исполнитель;
- дата ответа;
- форма передачи ответа;
- приложения.

6.4. Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации обращений граждан – без приложений).

6.5. 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, за исключением случая, если текст письменного обращения, адрес отправителя не поддается прочтению.

6.6. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми и по возможности направляются адресату.

6.7. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям

данного заявителя.

6.8. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

6.9. 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.

## **VII. Рассмотрение обращения**

7.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению за исключением случая, если текст письменного обращения, адрес отправителя не поддается прочтению.

7.2. В случае необходимости учреждение обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место. При жалобе гражданина на качество предоставления социальных услуг выезд на место осуществляется в обязательном порядке не позднее трех дней с момента получения жалобы.

7.3. Обязанность по рассмотрению полученного обращения возлагается директором Учреждения на руководителя структурного подразделения, к компетенции которого относится решение вопроса, указанного в обращении.

При рассмотрении обращения ответственный за подготовку ответа сотрудник Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. При обращении гражданина по вопросу качества предоставления социальных услуг оценивается полнота предоставления социальных услуг и её результативность, сверяется полнота и правильность заполнения дневника социального работника, который ведется в произвольной форме. Рассмотрение жалобы на качество предоставления социальной услуги осуществляется с обязательным посещением гражданина по месту его проживания (пребывания);

- 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;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

7.4. Ответ на обращение подготавливается ответственным сотрудником и подписывается директором Учреждения.

7.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### **VIII. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

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

8.3. 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.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другой 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.

8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, 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.

8.6. В случае, 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 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 одно и то же учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае, поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п.7.5. настоящего Положения на официальном сайте 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.

8.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем

вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.9. 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.

### **IX. Сроки рассмотрения письменного обращения**

9.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в другие государственные органы, органы местного самоуправления, директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

### **X. Личный прием граждан**

10.1. Личный прием граждан в учреждении проводится директором учреждения, заместителем директора. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3. Содержание устного обращения 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

10.5. 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.

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

### **XI. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением**

11.1. Регистрация, делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным приказом директора Учреждения.

11.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

11.3. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

11.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

11.5. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

11.6. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном законом порядке.

## **XII. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений**

12.1. Директор учреждения контролирует сроки и порядок рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **XIII. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

13.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

---

Приложение 1  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО»

Журнал  
Регистрации обращений граждан

№ п/п	ФИО заявителя	Адрес регистрации заявителя (фактический адрес проживания)	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Дата ответа и форма передачи ответа	Приложения
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в ГБУ СОН АО «Коношский КЦСО»

Журнал регистрации личного приема граждан

№ п/п	ФИО заявителя	Адрес регистрации заявителя (фактический адрес проживания)	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Содержание ответа на обращение
1	2	3	4	5	6

Лицевая сторона

Алфавитный учет: \_\_\_\_\_

Дата приема: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**КАРТОЧКА**  
**личного приема гражданина**

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_ Отчество \_\_\_\_\_

Адрес места жительства:

\_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_

(серия, номер, место и дата получения)

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дополнительные материалы на \_\_\_\_\_ листах.

Лицо, проводившее прием \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О.)

Оборотная сторона

Принятое решение по обращению: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение, регистрационный № \_\_\_\_\_

Письменное обращение перенаправлено: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Примечание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Алгоритм работы с устными обращениями граждан

