

**Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Пировский»
(КГБУ СО «КЦСОН «Пировский»)**

ПРИКАЗ

03.04.2024

№ 46 - ОД

«Об утверждении нормативно-правовых актов КГБУ СО «КЦСОН «Пировский».

В связи с необходимостью приведения внутренних нормативно-правовых актов КГБУ СО «КЦСОН «Пировский» в соответствие с действующим законодательством,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о волонтерском движении «Серебряный волонтер» в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Пировский» (приложение №1).
2. Утвердить Положение о Совете трудового коллектива краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Пировский» (приложение №2).
3. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Пировский» (приложение №3).
4. Утвердить Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Пировский» (приложение №4).
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Р.М.Шайхутдинов

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Пировский»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Пировский» (далее – Положение) определяет порядок регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроль за его исполнением и организацию личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Устава учреждения.

1.3. Краевое государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Пировский» (далее – учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений 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 уполномоченному должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Прием граждан осуществляется каждый день:

понедельник - пятница: с 08.00 до 17.00 часов

обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 часов

суббота и воскресенье являются выходными днями.

Место нахождения учреждения: Красноярский край, Пировский район, с.Пировское, ул. Ленина, д. 36.

Контактный телефон: 8 (39166) 32-3-94.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется по телефону и посредством ее размещения: на официальном сайте учреждения, на информационном стенде учреждения.

1.5. Граждане могут направить в учреждение:

- письменное обращение по почтовому адресу: 663120, Красноярский край, Пировский район, с.Пировское, ул. Ленина, д. 36.

- письменное обращение (электронное письмо) на адрес электронной почты: zent@krasmal.ru.

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

2.1.1. Организация рассмотрения обращений граждан и их учет в учреждении осуществляется должностным лицом, ответственным за прием входящей корреспонденции.

При поступлении письменного обращения в учреждение должностное лицо, ответственное за прием входящей корреспонденции:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме обращения в форме электронного документа на адрес электронной

почты учреждения распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменного обращения, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.2. Порядок регистрации письменных обращений.

2.2.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан регистрируются в журнале входящей корреспонденции в течение трех дней со дня поступления.

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма).

Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило;

- указывается тематика обращения и поставленные заявителем вопросы;

- обращение проверяется на повторность;

- составляется и вводится аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

- устанавливается срок для подготовки ответа.

2.2.2. При повторном поступлении обращения к нему подбирается имеющаяся переписка. Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

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 (лицо, исполняющее его обязанности) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору учреждения (лицу, исполняющему его обязанности). Если обращения адресовано должностному лицу, полномочия которого прекращены, то оно рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

2.3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.3.1. Обращение, поступившее в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение граждан в обязательном порядке должно содержать либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество лица, 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.

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

2.3.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях (в случае направления запроса), директор либо лицо, исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.5. 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.

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 заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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.

В случае поступления в учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен 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 обращении, содержащее обжалование судебного решения, не возвращаются.

2.4. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.4.1. После рассмотрения директором учреждения либо лицом, исполняющим его обязанности, поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение учреждения либо должностному лицу учреждения согласно резолюции.

2.4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

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

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

2.4.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной 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.

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

2.4.7. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать

ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Красноярского края 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.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Прием граждан в учреждении осуществляет директор. В случае отсутствия директора прием ведет исполняющий обязанности директора учреждения либо уполномоченные на то лица.

3.2. Учет обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, регистрируется в журнале входящей корреспонденции.

3.3. По решению директора к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные специалисты учреждения. В случае невозможности проведения личного приема граждан директором по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и т.п.) указанный прием проводят уполномоченные лица на основании устного поручения директора.

3.4. 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 1).

3.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.6. 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 гражданина. 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 установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

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

3.8. В случае необходимости директор либо заместители директора дают поручения должностным лицам 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 за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем директора учреждения.

4.3. 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 должностному лицу или структурному подразделению учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

Карточка личного приема гражданина

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Почтовый адрес (электронный адрес)* _____

Номер телефона** _____

Дата и время личного приема _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием _____

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения (запроса) _____

Повторность: да/нет _____

Содержание принятого решения по обращению (запросу) гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение)/предоставлена информация _____

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа _____

2. Принято письменное обращение (запрос). Всего _____ листов.

Подпись гражданина _____

3. В рассмотрении обращения (предоставлении информации) отказано по следующим основаниям: _____

(должность лица, проводившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину _____

*Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение или запрос либо для уточнения содержания запроса.

**Заполняется для направления письменного ответа гражданину на запрос либо для уточнения содержания запроса