Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»

22.12.2017 г. № 40 од

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан

в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района»

Раздел 1. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУ «КЦСОН «Забота» Белоярского района» (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.
6. В соответствии со ст.2 Федерального закона от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.
7. В соответствии с Положением осуществляется рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также рассмотрение обращений объединений граждан и юридических лиц.
8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется исполнителями структурных подразделений учреждения.
9. Организационное и документационное обеспечение возлагается специалиста по кадрам.
10. Результат рассмотрения обращений граждан:
11. ответ на поставленные в обращении вопросы;
12. уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
13. оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов.
14. Сроки рассмотрения обращений граждан:
15. обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации;
16. в исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в иной орган или должностному лицу, руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

1. Основанием для рассмотрения обращений граждан является направленное в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.
2. Направление обращений граждан в форме электронного документа в организации социального обслуживания населения Министерства социальной политики Свердловской области осуществляется через Систему (WEB-СЕРВИС) «Подача обращений гражданами в организации социального обслуживания и территориальные управления».
3. Требования к обращению:
4. гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;
5. в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;
6. обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.
7. Требования к устному обращению:
8. при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;
9. в случае необходимости в ходе личного приема гражданин к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан, законодательством не установлено.

**Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан**

1. После регистрации обращения дальнейшие процедуры осуществляются со следующими особенностями:
2. в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
3. в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
4. обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
5. учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, 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;
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, 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 одно и то же учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов:
8. 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. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата (дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя) либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.
10. 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.

**Особенности межведомственного взаимодействия и особенности рассмотрения обращений граждан в электронной форме**

1. Особенности рассмотрения обращений граждан с учетом межведомственного взаимодействия и межуровневого ведомственного взаимодействия:
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;
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. При этом учреждение может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения;
4. при рассмотрении обращения учреждение запрашивает 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;
5. государственный орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу учреждения, рассматривающего обращение, 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 их предоставления;
6. при наличии отметки в указании (резолюции) «вручить немедленно», «вручить срочно», «срочно», «оперативно» ответы на запросы исполняются: в кратчайший срок не позднее конца рабочего дня, в течение суток, срок не более трех дней и 10 календарных дней соответственно, а без указанных параметров срочности для соисполнителей - в срок не более половины срока до даты контроля по ответственному исполнителю;
7. ответ на обращение и информация, предоставляемая в учреждение, оформляются раздельно и подписываются директором учреждения;
8. при рассмотрении обращений в части вопросов, отнесенных к компетенции федеральных государственных органов, руководитель учреждения в рамках межуровневого ведомственного взаимодействия готовит предложения в соответствующие федеральные государственные органы;
9. при необходимости обращения в Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Федеральное Собрание Российской Федерации ответственные исполнители готовят проект ответа и направляют на согласование Руководителю Аппарата Правительства Свердловской области, Председателю Правительства, Первому заместителю Председателя Правительства (в соответствии с выданным поручением), а затем представляют Губернатору Свердловской области на подпись.

Обращения от имени Правительства Свердловской области в федеральные органы исполнительной власти, Аппарат Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы Прокуратуры Российской Федерации согласовываются Заместителем Председателя Правительства Свердловской области, курирующим социальную сферу, и направляются на подпись Председателю Правительства Свердловской области.

1. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

Раздел 2. Последовательность действий при рассмотрении письменных

обращений граждан

Прием и регистрация обращения

1. Обращение может поступить следующими способами:
2. лично доставлено заявителем;
3. нарочным;
4. почтовым отправлением;
5. по электронной почте: soc050@egov66.ru
6. через сайт учреждения (http://zabota050.msp.midural.ru) посредством интерактивной страницы «Обращения граждан»;
7. с использованием информационных систем общего пользования: Система (WEB-СЕРВИС) «Подача обращений гражданами в организации социального обслуживания и территориальные управления»;
8. непосредственно на личном приеме.
9. Прием обращений осуществляется в кабинете №17 учреждения.
10. Для приема обращений в форме электронного документа (Интернет - обращений) применяется специализированное программное обеспечение: Система (WEB-СЕРВИС) «Подача обращений гражданами в организации социального обслуживания и территориальные управления», предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.
11. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются в кабинете №17 учреждения специалистом по кадрам.
12. Прием и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, присвоение регистрационного номера, проверка обращений на повторность) осуществляется в специалистом по кадрам в срок не более 3 дней с даты поступления.

В левом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы, распечатки электронного обращения проставляется регистрационный штамп. По просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения специалистом по кадрам, ответственным за регистрацию обращений, проставляются регистрационные реквизиты (дата и номер регистрации, подпись и должность специалиста, осуществившего регистрацию) или копируется первая страница зарегистрированного обращения.

Письмо прикладывается перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес).

Регистрация обращений осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан.

На стадии приема и регистрации поступивших обращений отбираются обращения, которые рассматриваются в соответствии с п. 13 настоящего Положения. В случае принятия решения об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом в установленном порядке исполнителем учреждения. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления - 7 дней со дня регистрации обращения.

В случае, обозначенном в п. 13.1 настоящего Положения, обращения регистрируются с пометкой «Без подписи», «Без адреса» и списываются директором в архив с указанием (резолюцией) «Для учета, в дело». 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.

**Рассмотрение и направление обращения исполнителю**

1. Рассмотрение обращений осуществляет директор учреждения:
2. определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
3. дает необходимые указания и поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
4. определяет необходимость подготовки сопроводительного письма о переадресации обращения в иной орган по компетенции;
5. ставит исполнение указаний и рассмотрение обращения на контроль.
6. Рассмотренные обращения направляются исполнителю с указанием поручений, указаний (резолюций).
7. В соответствии с указанием (резолюцией) специалист по кадрам, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям соответствующих структурных подразделений в течение одного дня.
8. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких исполнителей, специалист по кадрам, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, копирует обращение и направляет его каждому исполнителю для рассмотрения вопросов в части, их касающейся, о чем делается отметка Журнале регистрации обращений граждан.
9. 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, 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 учреждение.
10. Предложение о прекращении переписки с гражданином подготавливается исполнителем, готовившим предыдущие ответы на обращение гражданина.
11. Указание (резолюцию) о прекращении переписки подписывает директор учреждения.
12. Исполнитель направляет уведомление гражданину о прекращении переписки с ним.
13. В случае поступления жалобы в учреждение, запрещается направлять данную жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

**Рассмотрение обращения исполнителем**

1. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель осуществляет следующие действия:
2. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
3. инициирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;
4. 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;
5. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
6. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
7. 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. По результатам рассмотрения обращения гражданину подготавливается ответ. Срок подготовки и направления ответа - не более 30 дней со дня регистрации обращения.
9. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:
10. ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции учреждения, поставленным в обращении;
11. если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
12. в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;
13. в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;
14. при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства;
15. информационные письма по обращениям граждан за подписью директора учреждения (ответы заявителям, переписка с государственными органами) регистрируются в Журнале регистрации отправляемых документов; в Журнале регистрации обращений граждан указывается ссылка на соответствующий ответ.
16. ответ на обращение и информация, предоставляемая в учреждение, оформляются раздельно и подписываются директором учреждения.

Межведомственное и межуровневое ведомственное взаимодействие

1. Межведомственное и межуровневое взаимодействие осуществляется в случае:
2. необходимости запроса дополнительной информации в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, других организациях;
3. необходимости подготовки информации на запросы иных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, других учреждений;
4. необходимости подготовки информации или предложений в федеральные государственные органы.
5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется специалистом по кадрам, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, 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. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, учреждений или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения или соответствующим должностным лицам.
7. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, учреждения или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах, учреждениях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
8. Учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления, учреждения или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней направлять 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.
9. При рассмотрении обращений в части вопросов, отнесенных к компетенции федеральных органов государственной власти, директор учреждения в рамках компетенции дает поручение руководителям структурных подразделений о подготовке предложений в соответствующие федеральные государственные органы.
10. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Соисполнители представляют необходимую информацию ответственному исполнителю в указанный срок или в срок, не превышающий половины срока до даты контроля. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдения ими установленных сроков.
11. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

**Направление ответа гражданину**

1. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.
2. Ответ на обращение, поступившее в учреждение 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.
3. Ответ на обращение направляется гражданину в срок не более одного дня от даты подписания.

Контроль исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращению

1. Контроль осуществляется с момента регистрации и направления исполнителю поступившего обращения.
2. Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращениям граждан и административных процедур осуществляется специалистом по кадрам.
3. Руководитель в порядке контроля:
4. рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;
5. дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
6. возвращает обращение на повторное рассмотрение по следующим основаниям:

* проект ответа оформлен с нарушением установленной формы;
* противоречия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
* отсутствия полной информации по поставленным вопросам;
* необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
* иных оснований в соответствии с компетенцией структурных подразделений учреждения.

1. при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;
2. рассматривает вопрос о привлечении к ответственности должностных лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.
3. В случае возврата обращения на повторное рассмотрение исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:
4. устранить выявленные нарушения;
5. провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу в срок не более 30 дней от даты возврата;
6. уведомить заявителя о сроках повторного (дополнительного) рассмотрения.
7. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает руководитель, сформулировавший исполнителю соответствующее поручение, указание (резолюцию).
8. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Оформление архивного дела по обращению, хранение

1. После резолюции директора «в дело» Исполнитель передает специалисту по кадрам, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан, все материалы по рассмотрению обращения: ответ заявителю, обращение гражданина, справки, копии документов заявителя.
2. Специалист по кадрам обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формирует в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
3. Документы по обращениям граждан хранятся в полном объеме в кабинете №17 учреждения.
4. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.
5. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.
6. Продолжительность оформления архивного дела - не более 3 дней.
7. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается специалистом по кадрам, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, в текущем архиве в течение 5 лет.
8. По истечении сроков хранения в архиве учреждения соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением постоянно действующей Экспертной комиссии учреждения уничтожаются в установленном порядке.

Раздел 3. Последовательность действий при рассмотрении устных обращений граждан. Организация личного приема граждан

1. Директор учреждения и заместители директора проводят личный прием граждан.
2. Личный прием граждан заведующими структурными подразделениями осуществляется в соответствии с их компетенцией по мере поступления устных обращений граждан в учреждение.
3. Личный прием граждан в учреждении осуществляется в соответствии с графиками приема граждан.

**Рассмотрение устного обращения**

1. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина.
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.
3. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим регламентом.
4. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
5. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.
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.

Раздел 5. Анализ обращений граждан

1. В целях повышения эффективности и качества рассмотрения обращений граждан учреждение и должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, в пределах своей компетенции анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
2. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется директором, во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Министерства.

Раздел 6. Формы контроля за исполнением Положения

1. Контроль за исполнением Положения осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного осуществления работы по рассмотрению обращений граждан.
2. Учреждение и должностные лица осуществляют 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.
3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Положения осуществляется директором учреждения.
4. Помимо текущего контроля сроков и соблюдения административных процедур при рассмотрении обращений граждан осуществляются проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан.
5. Проверки осуществляются по конкретному обращению гражданина и (или) указанию директора.
6. Срок проведения проверки - не более 30дней.
7. Для проведения проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан по поручению директора формируется комиссия, в состав которой включаются сотрудники учреждения.
8. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.
9. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о персональных данных гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.