

Утвержден приказом
ГКУ «СРЦН города Нижняя Тура»
от 09.11.2017г. № 84/1- од

Порядок обращения граждан с жалобами, заявлениями, предложениями В ГКУ «СРЦН города Нижняя Тура»

1. Нормативная ссылка

Федеральный закон от 02.05. 2006 г. № 59-ЗФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Основные термины и определения

Обращение гражданина	Направленные в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к руководителю учреждения.
Предложение	Обращение лица, содержащее указание на недостатки в работе учреждения, не связанные с нарушением прав и законных интересов лица, подавшего обращение, а также конкретные пути и способы решения затронутых проблем.
Заявление	Просьба гражданина о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе, либо критика деятельности должностных лиц
Жалоба	Обращение лица по поводу нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина, несогласия с решением учреждения, затрагивающим права и охраняемые законом интересы граждан, в котором выражено недовольство действиями (бездействием) должностных лиц, работников учреждения, либо содержится указание на неправомерность действий перечисленных лиц.
Заинтересованная сторона	Лицо или группа лиц, заинтересованные в решениях и действиях организации

3. Работа с жалобами, заявлениями и предложениями

3.1 Общие положения

3.1.1 Получатели социальных услуг и иные заинтересованные стороны имеют право обращаться лично, а также направлять в ГКУ «СРЦН города Нижняя Тура» индивидуальные и коллективные письменные обращения, которые включают в себя жалобы, заявления или предложения. Учреждение устанавливает соответствующие процедуры рассмотрения и разрешения обращений от получателей социальных услуг и реализует право на свободное и добровольное сотрудничество с ними. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

3.1.2 Обращение, поступившее в ГКУ «СРЦН города Нижняя Тура», подлежит обязательному рассмотрению, при этом учреждение:

- регистрирует их в журнале регистрации обращений граждан (приложение 3);
- оценивает сроки выполнения рассмотрения обращения;
- запрашивает, в том числе в электронном виде, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы из других учреждений или организаций;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает устный или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- берет на себя обязательства по возмещению убытков и компенсации морального вреда в соответствии с нормативно-правовыми актами РФ;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- составляет отчет по работе с обращениями;
- анализирует обращения и улучшает порядок реагирования на них.

3.2. Личный прием

3.2.1 Личный прием граждан (обращение с жалобой, заявлением, предложением) в учреждении проводится директором учреждения, заместителем директора по ВРР.

3.2.2 Информация о порядке рассмотрения обращений граждан доводится до сведения граждан путем размещения информации на официальном сайте учреждения, информационных стендах в учреждении.

3.2.3 При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.2.4 Содержание устного обращения заносится в «Журнал регистрации обращений граждан» (приложение № 3). 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 «Журнале регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.5 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном в пункте 3.3 настоящей документированной процедуры.

3.2.6 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться (приложение № 2).

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

3.3 Требования к письменному обращению

3.3.1 Заинтересованное лицо в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает полное наименование учреждения, фамилию, имя, отчество директора Учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть жалобы, претензии или предложения, ставит личную подпись и дату.

3.3.2 В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

3.3.3 Письменное обращение, поступившее в Учреждение, регистрируется в «Журнале регистрации поступающих документов», в «Журнале регистрации обращений граждан» и рассматривается в течение 30 дней с момента подачи письменного обращения.

3.3.4 Директор, заместитель директора по ВРР или уполномоченный специалист, назначенный приказом по Учреждению, проводят мероприятия по вопросам обращения и составляют акт проверки на местах.

3.3.5 После проведения и анализа запланированных мероприятий обратившемуся гражданинудается письменный ответ на тот адрес, который был указан в письменном обращении, по интересующим его вопросам.

3.3.6 Письменный ответ на обращение регистрируется в «Журнале регистрации исходящих документов».

3.4 Порядок рассмотрения отдельных обращений

3.4.1 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также если текст письменного обращения не поддается прочтению, Учреждение не дает ответ на обращение (приложение № 1).

3.4.2 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 оскорбительными выражениями.

3.4.3 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. О данном решении гражданин должен быть уведомлен по указанному им адресу, в течение 30 дней с момента подачи письменного обращения.

5

Приложение № 1

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес)

Уважаемый (ая) _____ !

Доводим до Вашего сведения, что Ваше обращение, поступившее «_____» 20__ г.
в _____ (название учреждения) не поддается прочтению и в
соответствии с п. 4 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассмотрению не подлежит.

Приложение № 2

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес)

Уважаемый (ая) _____ !

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в ГКУ «СРЦН города Нижняя Тура», в
соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение
в _____ (указать организацию и т.д., куда направляется на
исполнение обращение)

Приложение № 3

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

№	Дата приема гражданина	ФИО гражданина, адрес	Вид обращения, краткое содержание	Результат обращения	Отметка о выдаче письменно го ответа (рег. номер, дата)	Подпись гражданина, получивше го ответ на обращение	Примечан ие