

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГОБУСОН
«Мончегорский дом-интернат
для умственно отсталых детей»

И.А. Горбунова
«19/» _____ 2015 г.



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном областном бюджетном учреждении социального обслуживания населения «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) определяет правила подачи и рассмотрения обращений граждан, правила организации личного приема граждан в государственном областном бюджетном учреждении «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей» (далее – Учреждение) и распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ).

Организация работы с обращениями граждан в Учреждении ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области» и настоящим Положением.

1.2. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение содержащихся в них сведений, а также сведений о частной жизни авторов обращений без их 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.

2. Требования к обращению

2.1. Положение распространяются на обращения граждан, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, посредством почтовой связи, в форме электронного документа, направленного через официальный сайт Учреждения <https://mdiuod.ru/>, на адрес электронной почты Учреждения

mdiod@yandex.ru, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

2.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляется обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего 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.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия автора обращения, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.6. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.7. Обращения, подлежащие рассмотрению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом автора обращения и разъяснением принятого решения.

2.8. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения.

2.9. На обращения в письменной форме, которые не поддаются прочтению, текст которых не позволяет определить суть обращения, ответ 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.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, или с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета автора обращения на Едином портале, в течение семи дней со дня регистрации на адрес электронной почты, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

2.10. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который автору обращения многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения, а в период его отсутствия - лицо, исполняющее обязанности директора Учреждения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется автор обращения.

2.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением автора обращения о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

2.12. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, автору обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в Учреждение, принятые на личном приеме подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. Письменные обращения граждан регистрируются ответственным специалистом в электронном журнале входящей корреспонденции в течение трех дней с момента поступления обращения в Учреждение.

Конверт, в котором поступило обращение, прикладывается к тексту обращения.

При направлении и рассмотрении письменного обращения гражданин имеет право:

1) получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации письменного обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

- 2) зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения в случае непосредственного личного обращения;
- 3) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 4) 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;
- 5) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном ч. 5.1 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 6) 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;
- 7) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Регистрационный индекс на обращении граждан проставляется в нижнем поле первого листа справа. Он состоит из буквенного обозначения «ОГ» и порядкового номера поступившего обращения. Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность предложений, заявлений и жалоб граждан.

3.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого поступившего обращения, считаются дубликатами и подлежат приобщению к производству по рассматриваемому обращению.

3.5. Поступившее обращение направляются директору Учреждения, а в период его отсутствия - лицу, исполняющему обязанности директора Учреждения, а затем согласно резолюции направляется на исполнение для последующей передачи работнику Учреждения, к компетенции которого входит

решение поставленных в обращении вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа.

3.6. Подготовка ответа на обращение осуществляется исполнителем (соисполнителями) согласно резолюции директора Учреждения, а в период его отсутствия исполняющим обязанности директора Учреждения, после чего передается на подпись директору Учреждения, или исполняющему обязанности директора Учреждения.

3.7. При рассмотрении обращения по существу исполнитель (соисполнители) принимает все возможные меры для всестороннего, полного и своевременного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

3.8. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается исполнителем в письменной форме на официальном бланке Учреждения за подписью директора Учреждения, а в период его отсутствия - лица, исполняющим обязанности директора Учреждения. При необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения.

3.9. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автор обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращения граждан, должностных и иных лиц рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в электронном журнале входящей корреспонденции.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае, когда требуется проведение проверки, истребование дополнительных материалов, руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения автора обращения, направившего обращение.

Уведомление направляется не позднее чем за три дня до истечения срока и подписывается директором Учреждения, в период его отсутствия - лицо, исполняющее обязанности директора Учреждения.

4.3. Обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения, направляются исполнителем в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности, о чем сообщается автору обращения.

4.4. Сроки, предусмотренные настоящим Положением, исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

5. Направление ответов на обращения

5.1. Обращение, в том числе взятое на контроль, считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета автора обращения на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждении в письменной форме.

5.3. При направлении ответа на обращение возвращаются в обязательном порядке приложенные к нему документы, если требование о возврате таких документов было заявлено автором обращения. При этом Учреждение вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

5.4. При отказе в удовлетворении обращения ответ автору обращения должен быть мотивированным. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ должен быть своевременным, полным, достоверным, обоснованным.

5.5. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с пометкой «для информирования других авторов обращения». Если коллективное обращение поступило в форме электронного документа ответ на обращение направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, с пометкой «для информирования других авторов обращения». Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

5.6. Ответ на обращение не дается в случаях:

- если обращение признано анонимным.
- если обращение признано безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения, осуществляется директором Учреждения, а в период его отсутствия - лицом, исполняющим обязанности директора Учреждения.

6.2. Личный прием граждан осуществляется по адресу: Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Геологов, д. 24, в рабочие дни с 9 час. 00 мин. до 17

час. 00 мин. (перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин., суббота, воскресенье - выходные дни).

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационном стенде и на сайте Учреждения.

6.3. Организация личного приема осуществляется ответственным специалистом – секретарем руководителя.

6.4. Допускается прием по предварительной записи. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в приеме.

Предварительная запись осуществляется ответственным специалистом по номеру телефона приемной (81536) 3-49-41 доб. 1002, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи ответственный специалист уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

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

6.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан (Приложение № 1). 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

6.7. В случае, если поставленные на личном приеме вопросы не входя в компетенцию Учреждения, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за своевременным рассмотрением и порядком рассмотрения обращений граждан, осуществляется секретарем руководителя - специалистом ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

7.2. На контроль ставятся:

- обращения граждан, направленные органами государственной власти, местного самоуправления и требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес;

- обращения граждан, направленные федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес.

На обращения, взятые на контроль, проставляется отметка «К». Такая же отметка делается в электронном журнале входящей корреспонденции.

7.3. Обращения граждан, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Контроль завершается только после окончательного решения, регистрации и направления ответа на обращения гражданину.

7.4. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и извещения об этом автора обращения. Решение о снятии с контроля принимается директором Учреждения.

7.5. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Карточки личного приема граждан и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором Учреждения.

8. Ответственность за Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

8.1. На должностных лиц Учреждения занимающихся рассмотрением обращений граждан возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться должностным лицом только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, занимающегося рассмотрением обращения.

8.2. Запрещается должностным лицам Учреждения разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия.

8.3. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Приложение № 1 к Положению,
утвержденному приказом
директора ГОБУСОН МДИУОД
от 19.11.2025 № 446

Мурманская обл., г. Мончегорск, ул.
Геологов, д. 24

(адрес проведения личного приема)

(Ф.И.О. должность лица, ведущего личный прием)

«__» _____ 20__ г.

(регистрационный номер)

_____ час. _____ мин.
(дата и время личного приема)

Карточка личного приема граждан

(Ф.И.О.)

(адрес места жительства, телефон, электронный адрес)

Кратное содержание устного обращения:

Решение, принято по результатам устного обращения:

Получено письменное обращение во время личного приема: да/нет

Зарегистрировано за номером _____ от «__» _____ 20__ г.

Даны устные разъяснения, письменный ответ не требуется

(подпись)

(расшифровка)

Информирован(а) о том, что устное заявление с просьбой о личном приеме приравнивается к моему согласию, данному ГОБУСОН «Мончегорский дом-интернат для умственно отсталых детей» (184506, Мурманская обл., г. Мончегорск, ул. Геологов, д. 24) с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уничтожение и использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5 лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных.

Подпись должностного лица, осуществляющего прием

(подпись)

(расшифровка)

Отметка об ответе гражданину: _____

(регистрационный номер, дата ответа, дата направления ответа)