

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан
в ГБУ ЛО «Кингисеппский ресурсный центр»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке работы с обращениями граждан в ГБУ ЛО «Кингисеппский ресурсный центр» (далее – Положение) определяет организацию и порядок работы с обращениями граждан в ГБУ ЛО «Кингисеппский ресурсный центр» (далее – Учреждение). Положением также устанавливается порядок работы с гражданами, направленными в Учреждение, содержащими предложения и замечания об улучшении деятельности.

1.2. Положение разработано в целях организации своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в Учреждение, определяет сроки при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.3. Положение распространяется на все виды обращений граждан, полученных в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефаксу, телеграфу, а также в форме электронного документа, если иное не предусмотрено федеральным законом, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в Учреждение осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан в Учреждение ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается работника, специально назначенного для этого приказом директора Учреждения.

1.6. Работа с обращениями граждан включает прием, регистрацию, учет, рассмотрение обращений в письменной и устной форме, а также в форме электронного документа.

1.7. Результатом рассмотрения письменного, устного и электронного обращения является:

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- письменное или устное разъяснение гражданину о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов;
- письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения.

1.8. Обращения граждан, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

1.9. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

Обращение гражданина (далее – Обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное учреждение 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;

В своих обращениях авторы высказывают предложения, заявления, жалобы.

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;

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;

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо – лицо, осуществляющее по назначению или по результатам выборов функции представителя власти, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями занимающее в государственных учреждениях, предприятиях, организациях, партиях, общественных учреждениях, организациях и формированиях должности, связанные с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей.

2. Требование к письменным обращениям

2.1. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование Учреждения, которому адресовано обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает 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.

3. Прием, обработка и регистрация письменных обращений

3.1. Все поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются и учитываются работником, ответственным за работу с обращениями граждан. Данный работник регистрирует обращения в журнале регистрации учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) граждан.

Обращения подлежат обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, по почте или телеграфу, по факсу, по электронной почте.

3.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником, ответственным за работу с обращениями граждан. По просьбе граждан на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, контактного рабочего телефона, Учреждения, принявшего обращение.

3.4. При приеме обращений проверяется правильность указанного адреса корреспонденции. Вскрываются конверты, проверяется наличие в них обращения, документов, вскрытые конверты подклеиваются, к тексту письма подкладывается конверт и вложенные в него сопроводительные документы. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

3.5. В правом нижнем углу первого листа письменного обращения, бланка организации или телеграммы (кроме поздравительных и личных) ставится штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

3.6. Обращения, направленные гражданами на адрес электронной приемной, а также на адрес электронной почты в форме электронного документа Учреждения, переводятся в бумажную форму (распечатываются) и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

3.7. Коллективными являются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов, жителей, а также резолюции митингов, сходов граждан и собраний, подписанные их организаторами. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. Коллективные обращения в регистрационной карточке отмечаются индексом «коллективное».

По просьбе граждан, направивших коллективное обращение, ответ на него направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, уведомления о переадресации обращения или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

3.8. В случае поступления 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.

3.9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации, в соответствии с Федеральным законом направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.10. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

- директору Учреждения вскрываются работником, ответственным за работу с обращениями граждан;
- заместителям директора и другим должностным лицам вскрываются теми должностными лицами, которым они адресованы, или другими лицами по их поручению.

В случае, если обращения, поступившие с пометкой «лично», не содержат личной информации, а в нем ставятся вопросы, требующие официальных ответов, то они регистрируются в установленном порядке.

3.11. Работник, ответственный за работу с обращениями не регистрирует обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, касающиеся вопросов организации их деятельности, исполнения функций и оказания услуг. Указанные обращения регистрируются как входящая корреспонденция в журнале учета входящих документов.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. После регистрации обращения передаются должностному лицу, в зависимости от адресата обращения.

4.2. Указания по исполнению обращений даются директором Учреждения.

4.3. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата.

Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается исполнитель, указанный первым.

4.4. Обращения граждан, поступившие работнику, ответственному за работу с обращениями с поручением (резолуцией) директора Учреждения, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.5. Подписанные директором Учреждения ответы на обращения передаются работнику, ответственному за работу с обращениями для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

4.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем Учреждение или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ, может быть размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По просьбе гражданина, изложенной в обращении, ответ дополнительно направляется в установленные федеральным законодательством сроки по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ должен содержать информацию по существу поставленных в обращении гражданина вопросов, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством, дату документа, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию, инициалы, подпись и номер контактного телефона.

4.7. В случае если в письменном обращении не указана 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.

4.8. Если в поступившем обращении обозначен вопрос, не входящий в компетенцию Учреждения, исполнитель обязан в течение 7 дней со дня регистрации перенаправить обращение в уполномоченный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением лица, направившего обращение, и извещением Учреждения о результатах рассмотрения обращения. Вопрос о перенаправлении обращения решается директором Учреждения.

4.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.12. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.13. 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.14. 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.

4.15. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.16. В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к обращению или представил при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии, по просьбе гражданина они должны быть возвращены ему одновременно с направлением ответа. При этом работник, отвечающий за работу с обращениями, для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

4.17. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 4.15 настоящего Положения, невозможно направление обращения на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Все обращения берутся на контроль, в обязательном порядке устанавливается контрольный срок исполнения, который указывается на регистрационной карточке.

5.2. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.4. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки. Директор Учреждения может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений в Учреждении.

5.5. Гражданин вправе получить, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения, сроках его рассмотрения, о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение обращения, его контактном рабочем телефоне, а также иную информацию о ходе рассмотрения обращения, распространение которой не запрещено федеральным законодательством.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан в Учреждении проводят директор, заместители директора. Прием проводится в соответствии с утвержденным директором Учреждения графиком.

6.2. Информация о месте личного приема граждан, а также об установленных для личного приема днях и часах, размещается в здании Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с федеральным законодательством.

6.3. При совпадении дня личного приема граждан с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем личного приема граждан, либо по согласованию с должностным лицом.

6.4. Запись на прием к директору Учреждения и его заместителям осуществляет работник, ответственный за работу с обращениями граждан, ежедневно в рабочее время (кроме выходных и праздничных дней).

6.5. При личном приеме работник, ответственный за работу с обращениями граждан регистрирует граждан, записавшихся на прием, в журнале учета приема граждан.

6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается подборка всех имеющихся в Учреждении материалов по этому заявителю (карточка приема,

учетная карточка письма, а также архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются должностным лицам, ведущим прием граждан. Результат приема посетителей отмечается в карточке лично лицами, ведущими прием.

6.7. 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 ведущим прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.9. 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.

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

6.11. Поручения по личному приему в виде ксерокопии карточки личного приема с указанием сроков работник, ответственный за работу с обращениями, передает исполнителям для принятия мер по решению вопросов.

6.12. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

- 1) Опекуны (попечители) несовершеннолетних, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, достигшие возраста 18 лет (23 лет);
- 2) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 3) ветераны и инвалиды боевых действий;
- 4) инвалиды I–III групп, семьи, имеющие детей-инвалидов, законные представители граждан, относящихся к указанным категориям;
- 5) беременные женщины;
- 6) граждане, достигшие 70-летнего возраста;
- 7) иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством области.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки.

7. Составление номенклатуры дел.

Формирование дел для последующего хранения и использования в работе

7.1. Обращения, копии ответов (первый экземпляр ответа направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Учреждения.

7.2. Номенклатура дел включает в себя все виды документов, образующихся в процессе работы с обращениями граждан.

7.3. Дела в номенклатуре располагаются по степени значимости включенных в них документов.

7.4. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

7.5. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

7.6. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

7.7. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за работу с обращениями граждан.

7.8. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются 5-летним сроком хранения. В необходимых случаях директором Учреждения может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

8. Ответственность за нарушение настоящего Положения

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