

Государственное бюджетное учреждение  
«Комплексный центр социальной защиты населения  
по Мишкинскому району»

Приказ

№32

от «19» января 2017 года

**Об утверждении Положения  
« О порядке рассмотрения обращений граждан».**

В соответствии с ФЗ от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» (приложение).
2. Утвердить график и порядок приёма граждан.
3. Разместить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» на сайте учреждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

ГБУ «КЦСОН по Мишкинскому району»



Махнина О.А.

Приложение №1  
к приказу ГБУ «КЦСОН по  
Мишкинскому району»  
от 19.01.2017 г. №32

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ГБУ «КЦСОН  
по Мишкинскому району»

  
О.А. Махнина  
19.01.2017 г.



## **ПОРЯДОК организации работы с обращениями граждан**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящий порядок организации работы с обращениями граждан (далее- Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (далее- Федеральный закон №59-ФЗ) с целью обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан.
- 1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

### **2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ**

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.
- 2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 2.4. Местонахождение Государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения по Мишкинскому району»  
Курганская область, Мишкинский район, р.п. Мишкино, ул. Рабоче-Крестьянская, д. 17. Режим работы: понедельник – пятница с 08-00 час. до 17-00 час, перерыв с 12-00 час. до 13-00 час.  
Выходные дни: суббота, воскресенье.  
Телефоны, по которым можно получить информацию справочного характера, записаться на прием: 8(35247) 2-23-17, 2-15-94  
Адрес электронной почты: [gbukcson45@mail.ru](mailto:gbukcson45@mail.ru)  
Официальный сайт: <http://kcson-michkino.gbu.su/>

### 3. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ

3.1. В настоящем порядке используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения;
- 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 должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или 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, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя учреждения.

### 4. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ ОБРАЩЕНИИ

4.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### 5. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.

## **6. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ**

6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, 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.

6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.3. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. 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. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ**

7.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение или должностному лицу.

7.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, 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, за исключением обращений, не поддающихся прочтению.

7.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующим должностным лицам.

7.4. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, учреждение может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

7.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 7.6. невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган,

орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## 8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

8.1. При рассмотрении обращения учреждение:

- 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, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Положения;
  - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу, рассматривающих 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 предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения.

8.4. 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.

## 9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. 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 правом.

9.4. В случае, 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.

9.5. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.

## 10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

10.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам, необходимого для рассмотрения обращения, руководитель учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## 11. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

11.1. Личный прием граждан в учреждении проводится руководителем, его заместителем или руководителем структурных подразделений. Прием граждан ведется в соответствии с графиком, в котором указывается место приема, а также в установленные для приема дни и часы. График приема граждан размещается на официальном сайте и стенде учреждения.

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

11.3. Содержание устного обращения 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 вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном разделом 7 настоящего Положения.

11.5. 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.

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

## 12. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Учреждение осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## 13. ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ РУКОВОДИТЕЛЯ УЧРЕЖДЕНИЯ, ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЯ И РУКОВОДИТЕЛЕЙ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

№ п/п	Фамилия, имя, отчество руководителя	Должность	День и часы приема	Место приема
1	Махнина Ольга Алексеевна	Директор	вторник, четверг с 14 до 16 часов	каб. 9
2	Тарасов Виталий Владимирович	Заместитель директора	вторник, четверг с 14 до 16 часов	каб.10
2	Манакова Татьяна Александровна	Заведующий отделением срочного социального обслуживания	вторник, четверг с 14 до 16 часов	каб.5
3	Клейн Тамара Петровна	Заведующий отделением помощи семье и детям	вторник, четверг с 10 до 12 часов	каб.1
4	Медведева Вера Викторовна	Заведующий отделением №1	вторник с 14 до 17 часов пятница с 14 до 15 час.30 мин.	каб.3

5	Килевая Галина Николаевна	Заведующий отделением №2	вторник с 10 до 12 часов четверг с 13.30 до 15.30	каб.3
6	Яблонских Галина Петровна	Заведующий отделением №3	понедельник, пятница с 10 до 12 часов	каб.3
7	Артемьева Ирина Анатольевна	Заведующий отделением №4	понедельник, среда, пятница с 8.30. до 12.30.	каб.3
8	Роголина Валентина Ивановна	Заведующий отделением №5	понедельник, среда, пятница с 8.30. до 12.30.	каб.3
9	Мицкевич Татьяна Валерьевна	Заведующий отделением №6	понедельник, среда, пятница с 8.30. до 12.30.	каб.3