Приложение № 3 к приказу
ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»
от 27.12.2023 № 705-о

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН» (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении, порядок учета, регистрации, рассмотрения, и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема.

13. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, а также контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан осуществляется заместителем директора ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН».

1.4. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Указом Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.5. Требования настоящего Положения распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения).

1.6. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

- **обращение** - обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение или должностному лицу Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;
- 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 Учреждения и должностных лиц Учреждения, либо критика их деятельности;
- **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 власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.7. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах, адресе электронной почты для направления обращений, информация о личном приёме граждан руководителем и сотрудниками Учреждения размещаются на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт Учреждения).

1.8. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- почтой России или лично по адресу: 184511, РФ, Мурманская обл., г. Мончегорск, ул. Строительная, д. 5;
- факсом: 8(815-36)7-27-35;
- электронной почтой по адресу: m_kcson@mail.ru**;**
- телефонограммой: 8(815-36)7-27-35;
- с использованием функционала Единого портала.

1.9. График работы Учреждения: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 17.12. Обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

1.10. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

1.11. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

1.12. С целью ознакомления получателей социальных услуг (законных представителей) с настоящим Положением Учреждение размещает его на сайте Учреждения. На бумажном носителе ознакомиться с Положением возможно по требованию заявителя по адресу г. Мончегорск, ул. Строительная, д. 5.

1.13. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или организацию с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов.
- устная консультация, разъяснение норм права либо удовлетворение обращения при личном приеме.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование учреждения – ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН» (фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица); свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; суть предложения, заявления или жалобы. Ставит личную подпись 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 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим 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 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.

3. Направление и регистрация письменного обращения

3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Учреждение или тому должностному лицу Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

3.3. 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.

3.4. 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.

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

3.6. В случае если 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение директору Учреждения.

4.3. После рассмотрения обращений директором Учреждения, они передаются на исполнение лицу, ответственному за организацию работы по рассмотрению обращений для подготовки ответа по существу в соответствии с резолюцией директора Учреждения.

4.4. Лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, при подготовке ответа вправе привлекать к исполнению должностных лиц Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения и (или) с выездом на место.
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- подготовку и направление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.6. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Учреждения, 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.

4.7. В случаях, когда в резолюции директора учреждения поручение дается нескольким лицам, ответственным является лицо, указанное в резолюции первым.

4.8. Структурное подразделение – соисполнитель представляет предложения ответственному лицу в течение первой половины срока, отведенного на исполнение обращения.

4.9. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения, либо лицом, его замещающим.

4.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в 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, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 № 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

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

5.3. 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 правом.

5.4. 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.

5.5. 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, 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.

5.6. 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.

5.7. 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 или соответствующему должностному лицу.

5.8. Если для рассмотрения обращения требуется получение дополнительных материалов, ответственное лицо готовит и направляет необходимые запросы.

5.9. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки в соответствии с компетенцией руководителя учреждения, директор учреждения назначает проверку и при необходимости, продлевает срок исполнения. О данном обстоятельстве информируется гражданин, направивший обращение.

5.10. Ответы на обращение должны быть аргументированными, со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых вопросов, а если в удовлетворении заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа, которому может быть направлена жалоба.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения и контроль за исполнением обращений

6.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в учреждении, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком рассмотрения и дачи ответа.

6.2. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения своевременного их рассмотрения и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

6.4. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на заместителя директора и документоведа.

6.5. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

6.6. Контроль за рассмотрением поступившего обращения начинается с момента его регистрации в учреждении и заканчивается при отправлении окончательного ответа адресату.

6.7. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений граждан, изложенных на личном приеме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

6.8. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

6.9. Датой снятия обращения с контроля является дата отправки зарегистрированного ответа заявителю.

7. Организация работы по личному приёму граждан

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. График приёма граждан сотрудниками Учреждения утверждается приказом директора.

7.2. График приёма граждан руководителем размещается на сайте Учреждения и на информационном стенде в Учреждении и отделениях.

7.3. Граждане, желающие пройти на личный прием к руководителю Учреждения по личным вопросам, обращаются к специалисту, который ведет регистрацию личного приема граждан.

7.4. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

7.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

7.6. Данные гражданина и содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 1), в которой указывается фамилия, имя, отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием. 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.

7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.8. 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.

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

7.10. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

7.11. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.

7.12. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы).

7.13. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведённом месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

7.14. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

7.15. Учёт устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в учетную карточку и в журнал учета обращений граждан. Журнал регистрации личных обращений граждан включает следующие разделы: дата, время обращения, ФИО, адрес, контактные данные, суть обращения, ФИО, должность принявшего специалиста, оказанная помощь.

7.16. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

7.17. Если во время приема гражданина невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения в установленном порядке.

7.18. Письменное обращение, полученное во время личного приема, незамедлительно передается специалисту, ответственному за делопроизводство, для регистрации не позднее следующего рабочего дня.

8. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросу качества оказания медицинских, социально-медицинских услуг

8.1. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю учреждения, его заместителю или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.

8.2. В целях реализации прав граждан на обращение в учреждении обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений по существу;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

8.3. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта учреждения;
- о графике личного приема граждан руководителем учреждения;
- сведения о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

8.4. Обращения граждан, связанные с оказанием медицинской помощи, рассматриваются в установленном порядке руководителем учреждения либо помощником руководителя по медицинской части.

8.5. Устные обращения рассматриваются руководителем учреждения, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

8.6. Руководитель учреждения проводит личный прием в соответствии с утвержденным графиком. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются руководителем учреждения. Информация о принятых руководителем учреждения заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

8.7. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

8.8. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящую орган или в суд.

9. Оформление, отправка и формирование дел

9.1. Ответы на обращение подписывает директор учреждения либо лицо, его замещающее.

9.2. Ответы на обращения оформляются на бланках учреждения с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества и фамилии исполнителя и номера телефона.

9.3. Регистрация ответов, подписанных руководителем учреждения, осуществляется специалистом, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета исходящей корреспонденции, а также в журнале учета обращений граждан.

9.4. Ответы на письменные обращения, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по адресу (электронному или почтовому), указанному в обращении, либо посредством использования мессенжера официальной группы учреждения «В контакте».

9.5. Обращения граждан, копии ответов на обращения и документы, связанные с обращениями, формируются в дело в соответствии с номенклатурой дел.

9.6. Ответственность за сохранность и комплектность дел возлагается на заместителя директора.

10.Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

10.1. Учреждением на главной странице своего официального сайта размещено программное обеспечение (далее - счетчик обращений), сведения о котором включены в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

10.2. В учреждении один раз в квартал проводится анализ поступивших обращений.

10.3 Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются руководителю учреждения.

10.4. Учреждение ежемесячно представляет в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

10.5 Руководитель Учреждения систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры, направленные на повышение качества оказываемых услуг, снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

Приложение к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН»

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ «МОНЧЕГОРСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»
(ГОАУСОН «Мончегорский КЦСОН)
184511, РФ, Мурманская обл., г. Мончегорск, ул. Строительная, д.5
☎ (815-36) 7-27-35, факс (815-36) 7-27-35 e-mail: m_kcson@mail.ru

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приёма: _____
Рег. № _____

Ф.И.О. гр._____
_____
Адрес места жительства, телефон: _____
Место работы (учёбы): _____
_____

Содержание обращения: _____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Резолюция: _____
_____
_____
_____
_____

Результат рассмотрения: _____
_____
_____
_____
_____

Снятие с контроля _____
_____
_____
_____
Подпись ведущего приём _____ (_____)