

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям Бутурлинского муниципального округа»**

### 1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям Бутурлинского муниципального округа» (далее – Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении «Центр социальной помощи семье и детям Бутурлинского муниципального округа» (далее – Учреждение), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ (с изменениями на 27 декабря 2018 года) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 07.09.2007 года № 124-З (с изменениями на 01 марта 2023 года) «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3 Учреждение в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи или в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения (жалобы) путем направления обращения (жалобы) по почте, на адрес электронной почты либо путем написания обращения (жалобы) в Книге обращений или при личном приеме.

1.6 Адрес местонахождения учреждения: р.п. Бутурлино, ул. 3 микрорайон, д. 2 «б»  
официальный адрес электронной почты – [cspsd1@yandex.ru](mailto:cspsd1@yandex.ru)

график работы учреждения:

понедельник - четверг: 8.00 - 17.00;

обеденный перерыв: 12.00 - 12.48;

пятница: 8.00 - 16.00;

суббота, воскресенье - выходные дни

телефон для справок: (83172) 5-29-53, факс (83172) 5-14-75.

1.7. Сведения о местонахождении учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на странице учреждения на официальном сайте министерства социальной политики Нижегородской области [www.minsocium.ru](http://www.minsocium.ru), официальном сайте учреждения <http://cspsd-but.soc52.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах по месту нахождения учреждения.

1.8. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещении Учреждения, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте Учреждения (<http://cspds-but.soc52.ru/>).

## 2. Порядок работы с обращениями граждан

### **2.1. Прием и регистрация обращений**

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, назначенным приказом директора Учреждения.

Уполномоченное лицо на ведение делопроизводства по обращению граждан (далее - Уполномоченное лицо) при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;
- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию ответственному лицу.
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе и также подлежат регистрации.

2.1.2. Все поступающие в Учреждение обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1).

2.1.3. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.1.4. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в свободном от текста поле проставляется отметка учреждения с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

### **2.2. Направление обращения на рассмотрение**

2.2.1. Поступившее в Учреждение обращение передается для первичного рассмотрения директору Учреждения, а в его отсутствие - лицу, исполняющему обязанности директора Учреждения.

Обращения, рассмотренные директором, передаются Уполномоченному лицу для последующего направления обращения в соответствующие структурные подразделения Учреждения.

2.2.2. Зарегистрированное обращение в соответствии с резолюцией директора, передается на рассмотрение должностному лицу структурного подразделения Учреждения, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов (далее - ответственный исполнитель) для рассмотрения и ответа заявителю.

В случаях, когда обращение заявителя направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Учреждения (далее - соисполнители), ответственным исполнителем является структурное подразделение Учреждения, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей,

координации их работы для направления ответа заявителю. Остальным соисполнителям по обращению Уполномоченным лицом направляются копии обращения.

### **2.3. Порядок рассмотрения обращения и принятия по нему решения**

2.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в которое направляет письменное обращение, 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение по факсимильной связи или в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документооборота, либо почтовый адрес, номер контактного телефона, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы.

2.3.2. Срок рассмотрения обращений граждан не более 30 дней со дня регистрации.

2.3.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор Учреждения 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.

2.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

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.

2.3.6. Гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения (жалобы) в случае:

- если в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение (жалобу), или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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. О данном решении гражданин, направивший обращение (жалобу), уведомляется;

- 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.

2.3.7. По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее структурное подразделение, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения;

- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению учреждения, с извещением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.3.6 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

2.3.9. Обращения считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.10. Ответы на обращения должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

2.3.11. Ответ на обращение оформляется на бланке учреждения, подписывается директор.

2.3.12. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю, а в необходимых случаях - в контролирующей орган.

2.3.13. В случае направления письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу ответственный исполнитель вправе, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

## **2.4. Направление ответа на обращение**

2.4.1. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.4.2. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее 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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

2.4.3. Подлинные документы, прилагаемые к обращению заявителем, если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены наименования прилагаемых к обращению документов и указано общее количество листов приложения.

## **2.5. Порядок хранения рассмотренных обращений:**

2.5.1 Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.5.2 При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность.

Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

## **3. Организация личного приема граждан**

3.1 Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности.

Информация о месте и времени приема граждан директором Учреждения размещается для обозрения на стенде Учреждения и в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.

3.2. Личный прием граждан директором Учреждения осуществляется каждую среду с 14.00 до 16.00 по адресу: р.п. Бутурлино, ул. 3 микрорайон, д. 2 «б», кабинет №3.

Запись на личный прием производится каждый день с 8.00 до 17.00 (обеденный перерыв с 12.00 до 12.48) по телефону (883172) 5-14-75.

3.2. Делопроизводитель, осуществляет учет приема граждан в Журнале личного приема граждан (Приложение 2).

3.3. Граждане, имеющие право на первоочередной личный прием:

- Инвалиды и участники Великой Отечественной войны
- Ветераны Великой Отечественной войны (труженики тыла)
- Инвалиды и ветераны боевых действий,
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
- Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ и ветеранов боевых действий
- Инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, инвалиды II группы
- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации в следствии катастрофы на Чернобыльском АЭС
- Почетные доноры России
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, Герои Социалистического труда, полные кавалеры орденов Трудовой Славы
- Беременные женщины,
- Родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет
- Ветераны военной службы
- иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона №59 от 02.05.2006 г.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.4. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен.

3.5. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.6. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.7. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение.

3.8. В случае необходимости директор дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

#### **4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.2. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям заявителей;
- снятие обращений с контроля.

4.3. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения Учреждения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

4.5. Уполномоченное лицо на ведение делопроизводства по обращению граждан, осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений в структурных подразделениях Учреждения.

4.6. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут привлечение виновных должностных лиц учреждения к ответственности в соответствии с действующим законодательством.



Приложение 1 к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в ГБУ «ЦСПСД Бутурлинского  
муниципального округа»

Форма журнала регистрации обращений граждан

№ и дата регистрации	ФИО, адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Дата и роспись исполнителя	Дата возврата документа исполнителем	Дата регистрации письменного ответа	Результат рассмотрения обращения	Примечание

Приложение 2 к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в ГБУ «ЦСПСД Бутурлинского  
муниципального округа»

Форма журнала личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина	Адрес, телефон	Краткое содержание обращения	Результат приема	Примечание

Карточка личного приема гражданина

Дата приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество гражданина \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

Результаты приема \_\_\_\_\_

Подпись, расшифровка гражданина \_\_\_\_\_

Подпись, расшифровка лица, ведущего прием \_\_\_\_\_

