

Муниципальное автономное
учреждение «Комплексный
центр социального обслуживания
населения Тобольского района»
(МАУ «КЦСОН Тобольского района»)

УТВЕРЖДЕНО
Приказом МАУ «КЦСОН
Тобольского района»
от «30» августа 2017г. №60

Положение
о порядке подачи и рассмотрения обращений граждан
в Муниципальное автономное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Тобольского района»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок подачи и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих в Муниципальное автономное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Тобольского района» (далее – Учреждение).

1.2. Цель настоящего положения – реализация конституционного права граждан на личное, индивидуальное и коллективное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также право граждан на обращения в учреждения и организации.

1.3. Задачами настоящего положения являются: своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, принятие и исполнение решений по ним, подготовка и направление мотивированного ответа заявителю.

1.4. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Основными принципами в работе с обращениями граждан являются:

- защита прав и свобод и законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;

- обязанность рассмотрения обращения граждан независимо от их пола, возраста, национальности, языка, происхождения, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям, имущественного и должностного положения, отношения к религии;

- своевременность и объективность рассмотрения жалоб.

1.6. В настоящем положении используются следующие понятия:

1) обращение гражданина (далее обращение) – письменное обращение, заявление или жалоба, а также устные обращения граждан, поступающие в Учреждение;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности общества;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, свобод либо конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов или других нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения или должностных лиц;

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

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные административно-хозяйственные функции в Учреждении.

2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, адресованные в Учреждение, регистрируются специалистами Учреждения на общих основаниях и направляются на рассмотрение руководства. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется в отдельном журнале

2.2. В случае если заявления подаются через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

2.3. Заявления, поступившие в форме электронного документа в Учреждение, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в двухдневный срок направляются по принадлежности в соответствующие органы государственной власти и органы местного самоуправления, организации и учреждения с уведомлением об этом заявителя в письменной форме. Запрещается направлять обращения граждан, содержащие жалобы, на разрешение должностным лицам или органам, действия которых обжалуются.

2.5. На каждую письменную жалобу заполняется дело в тонкой обложке, на которой указывается: фамилия, инициалы заявителя, домашний адрес, вопрос, по которому обращается заявитель, дата поступления и регистрационный номер обращения, кому передано на рассмотрение.

2.6. Специалисты Учреждения, которым переданы обращения, обязаны обеспечить своевременное и объективное их рассмотрение в установленные сроки, подготовить проект ответа заявителю.

2.7. Сопроводительные письма к обращениям граждан, направляемым руководителям соответствующих органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также руководителям организаций и учреждений, подписываются директором Учреждения. Сопроводительные письма и письма-уведомления заявителям о направлении их обращений на рассмотрение могут подписываться другими ответственными работниками Учреждения.

2.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы и по ним приняты меры в соответствии с действующим законодательством.

2.9. Не подлежат рассмотрению обращения, выраженные в некорректной форме, бессмысленные по содержанию и анонимные. Анонимными признаются обращения, в которых не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства, работы или учёбы заявителя. Резолюция с отказом о рассмотрении такого обращения должна содержать обоснование принятого решения. Исключения составляют анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, которые незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

2.10. Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов: (3456)22-32-46; 22-22-55;

- на Интернет-сайте: <https://cso-tobolsk-mr.admtyumenu.ru/CSO/tobolsk-mr/news.htm>;

- по электронной почте Учреждения: tobolr_kc@sznto.ru.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилии, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование Учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы получателя услуги (его законного представителя);
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя услуги (его законного представителя), о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

2.11. По результатам рассмотрения заявления Учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет заявление;
- отказывает в удовлетворении заявления.

3.Порядок регистрации и приём граждан по личным вопросам

3.1.Личный приём граждан ведётся директором со вторника по пятницу, с 08.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00, и специалистами Учреждения в течение рабочего дня: ежедневно с 08.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья. Перерыв с 12.00 до 13.00. Приём ведётся по адресу: 626150, Тюменская область, г. Тобольск, ул. Семакова, д. 41.

3.2.При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.Личные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации, в котором фиксируются и поручения, данные директором Учреждения по исполнению обращений граждан и результаты их выполнения.

3.4.Приём граждан по личным вопросам проводится в устной форме. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

3.6.В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.Особенности рассмотрения некоторых видов обращений граждан

4.1.Если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3.Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.5. 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, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. Контроль за устранением нарушения осуществляется в соответствии с настоящим положением. Граждане также вправе обратиться в Администрацию Тобольского муниципального района, местонахождение: 626152, г. Тобольск, ул. С.Ремезова, д. 24, тел.: (3456)24-67-18. Телефон «горячей линии» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания Тюменской области: 8-800100-12-90, (3452) 566-330.