



ПОРЯДОК

рассмотрения обращений и жалоб граждан

в ГБУ СО «Болгатовский психоневрологический интернат»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Настоящий порядок устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан (законных представителей инвалидов, проживающих в учреждении), обращений и запросов должностных и иных лиц о нарушениях прав и свобод инвалидов.

1.2. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3. Порядок приема, учета, регистрации обращений (запросов), оформления, устанавливается "Инструкцией" по делопроизводству в ГБУ СО «Болгатовский психоневрологический интернат» (далее - Инструкция по делопроизводству).

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на руководителей структурных подразделений.

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;
- предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности учреждения;
- заявление - просьба гражданина или иного лица 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 интерната;
- жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ГБУ СО «Болгатовский психоневрологический интернат»

2. Пределы действия Порядка

2.1. Положения Порядка распространяются на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов проживающих, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи.

2.2. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации.

2.3. Жалобы на действия (бездействие) работников интерната проверяются в пределах полномочий учреждения.

2.4. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

2.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

2.6. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.7. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

2.8. Сообщение заявителю подписывается руководителем ГБУ СО «Болгатовский психоневрологический интернат»

Копии таких обращений либо сами обращения, поступившие в электронной форме, хранятся во входящей документации.

2.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

2.10. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

2.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения "сведений", составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в ГБУ СО «Болгатовский психоневрологический интернат» подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к разрешению;
- об оставлении без разрешения;
- о направлении в другие органы;
- о прекращении рассмотрения обращения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

3.2. Обращения, решения по которым не принимали руководители структурных подразделений, направляются им для проверки доводов с установлением контроля.

Обращения, рассмотрение которых относится к компетенции нескольких подразделений, направляются в подразделения, указанные среди исполнителей с поручением о проверке доводов в полном объеме.

3.3. Обращения, подлежащие разрешению другими органами и организациями, в течение 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности с одновременным извещением об этом заявителей и разъяснением принятого решения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается директором ГБУ СО «Болгатовский психоневрологический интернат»

3.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения обращения.

4. Разрешение обращений и запросов

4.1. Порядок проверки обращений и запросов, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется руководителями соответствующих структурных подразделений.

4.2. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

4.3. Поручения о проверке изложенных в обращениях доводов даются руководителям структурных подразделений с указанием конкретных обстоятельств, подлежащих проверке, и сроков их исполнения.

4.3. При разрешении обращений, рассмотрение которых взято на контроль, составляется мотивированное заключение.

4.4. Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения учреждения. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору за подписью исполнителя.

4.5. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу интерната прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, требующих принятия мер.

4.6. Заявитель по письменному заявлению имеет возможность 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 охраняемую федеральным законом тайну.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения граждан, должностных и иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в ГБУ СО «Болгатовский психоневрологический интернат»

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

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

5.3. В ходатайстве о продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

Ходатайство оформляется не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается руководителем интерната.

6. Направление ответов на обращения и запросы

6.1. Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос), поступившее в ГБУ СО «Болгатовский психоневрологический интернат» по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

6.3. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним документы.

6.5. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ должен быть обоснован.

6.10. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в ГБУ СО «Болгатовский психоневрологический интернат» проводится руководителем учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

7.3. 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 вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона

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