

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ДОМ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «БОРСКИЙ»
П Р И К А З

04.06.2026 г. Бор № 163

**Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственном бюджетном учреждении
«Дом социального обслуживания «Борский»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", в целях приведения деятельности учреждения в соответствие с требованиями действующего законодательства,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении «Дом социального обслуживания «Борский».
2. Признать Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении «Борский психоневрологический интернат», утвержденное приказом № 146 от 06.07.2020 г., утратившим силу.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГБУ «ДСО «Борский»



К.А. Георгиев

Согласовано:
Юрисконсульт



Т.А. Харитонов

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
в государственном бюджетном учреждении
«Дом социального обслуживания «Борский»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении «Дом социального обслуживания «Борский» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением и соблюдением сроков, организации личного приема граждан, порядок хранения и передачи в архив рассмотренных обращений и ответов на них.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона № 124-З от 7 сентября 2007 года «О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. В соответствии с ч. 4 ст. 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.4. Государственное бюджетное учреждение «Дом социального обслуживания «Борский» (далее - Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение обращений граждан, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой, 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.

Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на странице Учреждения на официальном сайте (soc52.ru/pni-bor), а также на информационных стендах по адресу нахождения Учреждения.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Учреждении (далее - уполномоченное лицо).

2.1.2. Уполномоченное лицо при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов

уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа, распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.1.2. Письменные обращения граждан, поступающие в Учреждение непосредственно от гражданина, в письменной форме, телеграммой, в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в Журнале учета письменных обращений граждан в течение 3-х дней с момента поступления в Учреждение.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество руководителя, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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 в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

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

Директор Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 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.

2.2.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.2.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом поступивших обращений граждан, они передаются на исполнение должностному лицу Учреждения согласно резолюции.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- 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;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;

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

Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения и подписывается директором Учреждения либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера в журнале исходящей корреспонденции.

2.3.5. 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.

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

2.4. Рассмотрение отдельных обращений граждан

2.4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия 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.

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

2.4.3. 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.

2.4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.4.1 В случае, текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.4.5. 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, директор, 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.

2.4.5.1. В случае поступления в учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.4.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную 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.

2.4.7. 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.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан проводится директором Учреждения и уполномоченными на то лицами, с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00 ч. (с 12.00 час. до 12.48 час. обеденный перерыв) по адресу: Нижегородская область, г. Бор, ул. Коммунистическая, д. 28.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, и другая необходимая справочная информация размещена на информационных стендах по адресу нахождения Учреждения и на официальном сайте soc52.ru/pni-bor.

3.2. Прием граждан осуществляется в служебном кабинете директора Учреждения, оборудованном стульями, столами для возможности оформления документов, которые обеспечиваются бумагой, ручками, бланками документов.

В холле Учреждения оборудовано место ожидания личного приема граждан.

3.3. Должностное лицо Учреждения, уполномоченное на ведение делопроизводства, осуществляет учет обращений граждан. Устные обращения граждан регистрируются в Журнале учета приема граждан. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №1 к настоящему положению).

3.4. По решению директора к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица Учреждения.

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

3.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

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 Книге обращений. 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 установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Журнале учета приема граждан и в карточке личного приема гражданина.

3.7. 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.

3.8. 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 и разрешение уполномоченному должностным лицам Учреждения в соответствии с их компетенцией.

3.9. В случае необходимости директор дает поручения должностным лицам Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан, учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе, осуществляется директором Учреждения.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, еженедельно подготавливаемой уполномоченными должностными лицами Учреждения.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет директор Учреждения.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу не является основанием для снятия обращения с контроля.

5. ОФОРМЛЕНИЕ И ХРАНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В УЧРЕЖДЕНИИ

5.1. Оригиналы зарегистрированных обращений и ответов на данные обращения хранятся в Канцелярии.

5.2. Должностное лицо Учреждения, уполномоченное на ведение делопроизводства, после передачи ему исполнителем обращения и ответа на него с приложенными документами, относящимися к делу, формирует обращения в дела отдельно от общей переписки. Вместе с обращением подшивается копия ответа и все относящиеся к этому вопросу документы, собранные в процессе его рассмотрения.

5.3. На обложку дела при его заведении выносятся следующие реквизиты:

- полное наименование учреждения,
- индекс дела,
- номер дела,
- заголовок дела,
- срок хранения.

5.4. Каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу документов. Внутри дела этой группы документы располагаются в хронологическом порядке.

5.5. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства. Хранение дел – 5 лет.

5.6. По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения, в соответствии с заключением экспертной комиссии Учреждения, уничтожаются в установленном порядке.

Карточка личного приема гражданина

ФИО гражданина:	
Адрес места жительства:	
Телефон:	
Место работы (при наличии):	
Дата приема:	
Содержание вопроса:	
Результат приема:	
<i>(устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения)</i>	
<i>(подпись гражданина)</i>	<i>(расшифровка подписи)</i>
<i>(подпись должностного лица)</i>	<i>(расшифровка подписи)</i>

**Журнал
учета письменных обращений граждан**

№ п/п	Дата рег-ции	ФИО заявителя, адрес, телефон	Краткое содержание обращения	ФИО исполнителя	Дата получения исп. обращения, подпись	Дата и результат рассмотренного обращения

**Журнал
учета приема граждан**

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посетителя	Адрес, место работы, телефон посетителя	Краткое содержание обращения	Принятое решение (кому поручена проверка, исполнение, и дача ответа посетителю)	ФИО, подпись лица, осуществляющего прием