

ПОЛОЖЕНИЕ
о Порядке подачи и рассмотрения обращений
граждан в государственное бюджетное учреждение
«Навашинский психоневрологический интернат»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Государственное бюджетное учреждение «Навашинский психоневрологический интернат» (далее – ГБУ «Навашинский ПНИ»). Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Основные термины:

- 1) Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 государственный орган, орган местного самоуправления;
- 2) 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 актов, недостатках в работе, либо критика деятельности;
- 3) Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Право гражданина

1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:
 - 1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
 - 1.2. 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
 - 1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- 1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, 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.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

Порядок направления и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение по адресу: 607100, Нижегородская область, г. Навашино, пер. Дзержинского, д. 1, ГБУ «Навашинский ПНИ».
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 1) в течение трех дней с момента поступления в ГБУ «Навашинский ПНИ». После регистрации обращения, секретарь передает его директору учреждения.
3. Директор учреждения ставит резолюцию с указанием ответственного исполнителя за подготовку ответа на обращение. Ответственные исполнители назначаются по направлению своей деятельности.
4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ «Навашинский ПНИ», 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.
5. 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.

Рассмотрение обращения

1. Обращение, поступившее в ГБУ «Навашинский ПНИ», подлежит обязательному рассмотрению.

2. Сроки рассмотрения письменного обращения:

2.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУ «Навашинский ПНИ» (в том числе по электронной почте), рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.2. Личный приём граждан:

2.2.1. Личный приём граждан в ГБУ «Навашинский ПНИ» проводится руководителем учреждения по адресу: 607100, Нижегородская область, г. Навашино, пер. Дзержинского, д.1 еженедельно в среду с 09.00 до 12.00 часов, в пятницу с 09.00 ч. до 12.00 часов.

2.2.2. Секретарь ведет журнал записи граждан на личный прием к директору учреждения (приложение № 2).

2.2.3. 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 приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в вышеуказанном порядке.

2.2.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ «Навашинский ПНИ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

1. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

2. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственными лицами в целях обеспечения своевременного и качественного оказания социальных услуг, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав.

Рассмотрение обращения

1. ГБУ «Навашинский ПНИ»:

1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

1.2. 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:

1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

1.4. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.5. Ответ на обращении готовится исполнителем в двух экземплярах, где указывается Ф.И.О. исполнителя, его телефон и ставиться его личная подпись.

1.6. Ответ на обращение граждан с необходимыми документами передается директору для подписи, затем направляется гражданину, направившему обращение.

2. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

3. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

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.

Приложение № 1
к Положению о порядке подачи и рассмотрения обращений
граждан в ГБУ «Навашинский ПНИ»

**Журнал
регистрации обращений граждан**

№ п/п	Дата регистрации	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Срок исполнения	Отметка об исполнении
