



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУ «Нижегородский дом-интернат для ветеранов войны и труда»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ «Нижегородский дом-интернат для ветеранов войны и труда» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», а также Устава ГБУ «Нижегородский дом-интернат для ветеранов войны и труда».

1.3. ГБУ «Нижегородский дом-интернат для ветеранов войны и труда» (далее – Нижегородский дом-интернат) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в управление в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, 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.

Местонахождение Нижегородского дома-интерната : г. Нижний Новгород, к.п.Зеленый город

Контактный телефон: директор- 438-78-72

График работы Нижегородского дома -интерната :

Понедельник – четверг – с 8.00 до 17.00

Пятница – с 8.00 до 16.00

Обеденный перерыв 48 минут в промежутке времени с 13.00 до 13.48

Суббота и воскресенье являются выходными днями.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется по телефону и посредством ее размещения:

- на официальном сайте Нижегородского дома-интерната: internat.vvit@yandex.ru

1.5. Граждане могут направить в Нижегородский дом-интернат:

- письменное обращение по почтовому адресу: 603903, г. Нижний Новгород, к.п.Зеленый город;
- письменное обращение по факсу: 438-78-87;
- обращение в электронной форме по электронному адресу: internat.vvit@yandex.ru

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций.

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

2.1.1. Организация рассмотрения обращений граждан и их учет в Нижегородском доме-интернате осуществляется заместителем директора Горячевой Г.С.

При поступлении письменного обращения в Нижегородский дом-интернат должностное лицо, ответственное за прием обращений:

- 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 (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копий 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 на адрес электронной почты Нижегородского дома-интерната распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменного обращения, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресата и регистрирует в книге регистрации жалоб и обращений граждан.

2.2. Порядок регистрации письменных обращений.

2.2.1. Все поступающие в Управление обращения граждан регистрируются в книге регистрации жалоб и обращений граждан в течение трех дней со дня поступления (Приложение 1).

Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс), если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило;

- указывается тематика обращения и поставленные заявителем вопросы;

- отмечается льготная категория авторов обращений;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- на поступившее обращение составляется карточка регистрации обращений граждан (Приложение 2);

- составляется и заносится в карточку аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

- устанавливается срок для подготовки ответа.

2.2.2. При повторном поступлении обращения к нему подбирается имеющаяся переписка. Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.2.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору, либо лицу, исполняющему его обязанности.

2.3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.3.1. Обращение, поступившее в Нижегородский дом-интернат в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение граждан в обязательном порядке должно содержать либо наименование Нижегородский дом-интернат, 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 Управление 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.

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

Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

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 либо лицо, исполняющее его обязанности 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 Нижегородского дома-интерната, 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.

2.3.5. 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.

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Нижегородский дом-интернат вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, 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, директор 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 поступали в Нижегородский дом-интернат. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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 Нижегородский дом-интернат.

2.3.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Нижегородского дома-интерната, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.4. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.4.1. После рассмотрения директором либо лицом, исполняющим его обязанности,

поступивших обращений граждан эти не передаются на исполнение в структурное подразделение Нижегородского дома-интерната согласно резолюции.

2.4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствующем структурном подразделении Нижегородского дома-интерната:

- 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;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.4.3. настоящего Положения;

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

2.4.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, согласовывает его с заместителями директора координирующего вопросы, поставленные в обращении.

Ответ на обращение оформляется на официальном бланке Нижегородского дома-интерната, и подписывается директором либо лицом, исполняющим его обязанности.

2.4.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения. При поступлении письменного запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, направляются в соответствующий орган или должностному лицу в течение 15 дней.

2.4.5. Отправка ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.4.6. 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 одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

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

2.4.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4.9. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

2.5. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.5.1. Дела, формируемые по обращению 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 подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан.

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

3.2. Прием граждан в Нижегородской доме-интернате ведется в соответствии с графиком утвержденным приказом директора дома-интерната:

- директором дома-интерната – понедельник с 10.00 до 12.00;

- заместителем директора – понедельник с 10.00 до 12.00, четверг с 12.00 до 14.00

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Нижегородского дома-интерната, а также на информационном стенде в Нижегородском доме-интернате.

Прием граждан ведется по адресу нахождения Нижегородского дома-интерната.

3.3. Должностное лицо Нижегородского дома-интерната, уполномоченное на организацию личного приема, осуществляет учет обращений граждан, поступивших в ходе личного приема у директора в Журнале личного приема граждан (Приложение 3), осуществляют учет обращений граждан в Журнале регистрации консультаций и устных обращений граждан (Приложение 4).

3.4. По решению директора либо заместителей директора к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные сотрудники Нижегородского дома-интерната.

В случае невозможности проведения личного приема граждан директором по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и т.п.) указанный прием проводят уполномоченные лица на основании устного поручения директора.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов только у директора оформляется карточка личного приема граждан директором Управления социальной защиты населения Нижегородского района города Нижнего Новгорода (Приложение 5).

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.7. 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.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина и в журнал. 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 карточке личного приема и в журнал. 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 порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема и в журнал.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Нижегородского дома-интерната, 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.

3.9. 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 по существу структурными подразделениями Управления в соответствии с их компетенцией.

3.10. В случае необходимости директор либо заместитель директора дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Управления 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 осуществляется руководителями структурных подразделений управления.

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

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет директор нижегородского дома-интерната либо должностное лицо, его замещающее. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению дома-интерната не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУ
«Нижегородский дом-интернат для
ветеранов войны и труда»

Журнал регистрации заявлений и жалоб граждан

№ п/п	Дата поступления	ФИО, социальный статус	Адрес	Содержание обращения	Тип доставки обращения	Срок исполнения	ФИО исполнителя	Роспись	Результат рассмотрения	Дата ответа

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУ
«Нижегородский дом-интернат для
ветеранов войны и труда»

Карточка регистрации обращений граждан

Лицевая сторона

Корреспондент:																		
Подробный адрес:																		
Место работы:																		
Контроль	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29	31	№	вход.
Ответственный исполнитель			от _____ №										Дата поступления					
Краткое содержание:												Документ вручен:						
												Дата			Расписка			
												Отметки:						
												о продлении срока						
												дата						
Резолюция:												подпись						
												о снятии с контроля						
												дата						
												подпись						

Оборотная сторона

Дата	Ход выполнения (ознакомления)	Ссылка на документы и дата
	Дело № _____	

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУ
«Нижегородский дом-интернат для
ветеранов войны и труда»

Журнал личного приема граждан

№ п/п	ФИО, социальный статус	Адрес регистрации	Краткое содержание обращения	Резолюция	Срок исполнения	Результат рассмотрения (отметка об исполнении)

Приложение 4
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУ
«Нижегородский дом-интернат для
ветеранов войны и труда»

Журнал регистрации консультаций и устных обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	ФИО, социальный статус	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения	Примечания

Приложение 5
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБУ
«Нижегородский дом-интернат для
ветеранов войны и труда»

Карточка личного приема граждан директором Нижегородского дома-интерната

№ _____

Фамилия, имя, отчество:			
Место работы и должность:			
Домашний адрес (подробно)			
Дата приема	Содержание обращения	Резолюция	Отметка о контроле исполнения

**График личного приема граждан
в Государственном бюджетном учреждении
«Нижегородский дом-интернат для ветеранов войны и труда»**

Ф.И.О., должность	Рассматриваемые вопросы	Дни личного приема	Время личного приема	Место личного приема, контактные данные для предварительной записи
Зайцев Сергей Владимирович- директор	Общие, организационные, реализация государственной социальной политики в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения на территории Нижегородского дома-интерната	Понедельник	с 10.00 до 12-00	К.п.Зеленый город ГБУ «Нижегородский дом-интернат для ветеранов войны и труда» телефон: 438-78-72, сайт: эл. почта: internat.vvit@yandex.ru
Горячева Галина Сергеевна- заместитель директора	Организация социального обслуживания	вторник четверг	с 10.00 до 12.00 с 12.00 до 14.00	К.п.Зеленый город ГБУ «Нижегородский дом-интернат для ветеранов войны и труда» телефон: 438-77-42, сайт: эл. почта: internat.vvit@yandex.ru