

Министерство труда, занятости и социального развития Чеченской Республики
Государственное бюджетное учреждение
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»
Ахматовского района г. Грозного (ГБУ «КЦСОН» Ахматовского района г. Грозного)

Нохчийн Республикан къинхъегаман, белханметтигашан нисъяран а,
социальни кхиоран а министерство
Пачхьалкхан бюджетни учреждени Соьлжа-ГІалин Ахьмад –Хьаьжин кІоштан
«НЕХАН ХЪАШТАШ КХОЧУШДАРАН ВОВШАХТОЪХНА ЮКЪ»

П Р И К А З

02 декабря 2021 г.

№ 71

г. Грозный

**Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Чеченской Республики от 05.07.2006 г. № 12 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» для соблюдения прав граждан, обратившихся в ГБУ «КЦСОН» Ахматовского района г. Грозного п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ «КЦСОН» Ахматовского района г. Грозного согласно приложению к приказу.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



В.В. Тасуев

*Приложение к приказу
ГБУ «КЦСОН»
Ахматовского района г. Грозного
от 02.12.2021 г. № 71*

**Порядок
рассмотрения обращения граждан в
ГБУ «КЦСОН» Ахматовского района г. Грозного.**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ «КЦСОН» Ахматовского района г. Грозного (далее – Порядок), разработан во исполнение Федерального закона от 05.07.2006 г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и закона Чеченской Республики от 25.12.2008 г. № 12-РЗ «О порядке обращения граждан в Чеченской Республике».
- 1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины обращения граждан:
- Обращение граждан (далее – обращение), направленное в ГБУ «КЦСОН» Ахматовского района г. Грозного (далее- Учреждение) письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обрушение граждан;
 - предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно правовых актов, деятельности Учреждения;
 - 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 правовых актов, недостатков в работе учреждения, либо критика;
 - жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарущённых прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
 - коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

II. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ.

- 2.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение тех рабочих дней с момента поступления в Учреждение.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной организации или иным должностным лицом, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. В случае продления срока гражданин, направивший обращение, уведомляется в обязательном порядке.

2.3. Личный прием граждан ведут директор, заместители директора и должностные лица Учреждения.

2.4. Устное обращение граждан к директору, заместителям директора и должностным лицам Учреждения поступает от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным «Телефонам доверия», «Горячим линиям».

В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений.

2.5. Директор, заместители директора, должностные лица Учреждения ведут личный прием граждан. График личного приема граждан в Учреждении разрабатывается и утверждается приказом Учреждения. График личного приема граждан (информация о месте приема, порядке записи на прием, а также об установленных для приема днях и часах) утверждается директором. График личного приема заблаговременно доводится до сведения населения через средства массовой информации.

2.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится на карточку приема гражданина. 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 делится запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

В случае, если в обращении содержится вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, при записи или в ходе приема 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.

2.8. Директор, заместители директора и должностные лица Учреждения обязаны:

- обеспечить необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- проверять состояние работы с обращениями в подведомственных подразделениях Учреждения, принимать меры по устранению выявленных нарушений;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;
- предоставлять информацию о характере обращений граждан по запросу вышестоящих граждан;
- периодически публиковать в средствах массовой информации отчет о характере и результатах обращений граждан.

2.9. Директор, заместители директора и должностные лица учреждения при рассмотрении обращений граждан в пределах их полномочий вправе:

- приглашать обратившегося гражданина для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получить объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенциями, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью указанных сведений;

- в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

2.12. Заместители директора и должностные лица Учреждения осуществляют в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. По итогам работы за квартал анализируется содержание поступающих обращений, о чем письменного информируют директора, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.13. Заместители директора, должностные лица учреждения одновременно с поручением о рассмотрении обращений вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращённый срок рассмотрения обращений.

2.14. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, директору или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

2.15. Контроль за исполнением законодательства по фактам нарушения прав заявителей, волоките и формализму в Учреждении возлагается на юрисконсульта.

В случае обнаружения факта нарушения законодательства об обращениях граждан юрисконсульт составляет письменное заключение, в котором кроме выводов и предложений по совершенствованию работы в данном направлении, должны содержаться предложения по дисциплинарной ответственности виновных

2.16. Нарушением законодательства об обращениях граждан считаются:

- нарушение сроков рассмотрения обращений граждан;
- принятие заведомо необоснованного и (или) незаконного решения по обращениям граждан;
- преследование граждан за критику;
- нарушение порядка доведения до населения графика личного приема граждан;
- нарушение графика личного приема граждан;
- направление обращения на рассмотрение лицу, действия которого обжалуются;
- незаконное оставление обращения без рассмотрения;
- утрата письменных обращений граждан и (или) материалов по их рассмотрению.

2.16. Лица, виновные за нарушение настоящего порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

