Утверждаю:

Директор ОГБУ «ВГЦ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В. Бабко

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_201\_ г.

Порядок рассмотрения обращений граждан,

проживающих в Областном государственном

бюджетном учреждении

"Введенском геронтологическом центре"

2012 г.

1. **Общие положения**

1.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются [Конституцией](garantF1://10003000.33) Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 г.№59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и иными федеральными законами, а также Настоящим порядком.

1.2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим порядком.

1.3. Настоящий порядок создан на основании приказа Директора Областного государственного бюджетного учреждения «Введенский геронтологический центр» (далее ОГБУ «ВГЦ» или Центр).

1.4. Граждане - клиенты ОГБУ «ВГЦ», законно находящиеся на территории Центра, вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законном порядке, коллективно, обращаться к сотрудника, работникам, а также к руководителю Центра, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях вопросов.

1.5. Работники, сотрудники, а также руководитель Центра в соответствии с возлагаемыми на них служебными обязанностями, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения граждан и принимать по ним решения в порядке, установленном законодательством РФ, Настоящим порядком.

1.6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. **Основные термины, используемые в Настоящем порядке.**

Для целей настоящего порядка используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – направляется в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к работникам, сотрудникам, а также к руководителю Центра

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Центра, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Центра;

3) 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, недостатках в работе работников, сотрудников и руководителя Центра;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) сотрудники или работники - лица, состоящие с Центром в трудовых отношениях на основании трудового договора либо в гражданско-правовых отношениях на основании договора гражданско-правового характера.

6) руководитель – директор Центра, либо лицо, ответственное за ведение дел Центра;

3. **Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.2. 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](garantF1://10002673.5) или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанные в пункте 9 Настоящего порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.4.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;

3.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. **Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

**5.** **Устные обращения граждан**.

5.1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

6. **Требования к письменному обращению**

6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, 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

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

6.3. Обращение, поступившее Центр, в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, как письменное обращение. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

7. **Направление и регистрация письменного обращения**

7.1**.** Письменное обращение может быть направлено несколькими способами:

1-ый способ – свое обращение клиент Центра может отразить в письменном виде в книге Обращений ОГБУ «Введенского геронтологического центра», которая находится на стенде в приемной Административного корпуса.

2-ой способ – свое обращение клиент Центра может оставить в «Почтовом ящике для пожеланий», который находится у входной двери «Столовой» ОГБУ «Введенского геронтологического центра».

7.2. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому сотруднику или работнику, или руководителю Центра, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в приемной ОГБУ «ВГЦ» в течение трех дней с момента поступления в Центр.

7.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию сотрудников Центра, 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, за исключением случая, в пункте 9 Настоящего порядка.

7.5. 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.

7.6. «Почтовый ящик для предложений» находится в доступном месте для клиентов Центра, у входной двери «Столовой» ОГБУ «Введенского геронтологического центра». Проверку наличия обращений производится ежедневно с 08:00 до 08:15 шеф-поваром Центра. Все выявленные письма шеф-поваром, направляются в приемную Центра, для регистрации в «Журнале регистрации письменных обращений и жалоб граждан в Областное государственное бюджетное учреждение «Введенский геронтологический центр». В данном журнале указываются регистрационный номер обращения, дата приема обращения, фамилию, имя и отчество заявителя, краткое содержание, меры принятые по заявлению администрацией Центра, а также дата отправления или изготовления ответа на письмо.

7.7. По анонимным жалобам, содержащим конкретные сведения о нарушениях в Центре, проводится обязательная проверка, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации исходящей корреспонденции ОГБУ «ВГЦ».

7.8. «Книга Обращений ОГБУ «Введенского геронтологического центра», находится в доступном месте для клиентов Центра, на стенде в приемной Административного корпуса. Данная книга зарегистрирована в Управлении социальной защиты населения Липецкой области, прошита и пронумерована. Подлежит проверке руководителем Центра, и уполномоченными должностными лицами. В данной книге указывается дата обращения, краткое содержание обращения, фамилия и инициалы заявителя, адрес заявителя, меры принятые по заявлению администрацией Центра, подпись руководителя Центра, а также дата ответа на обращение.

7.9. Письменные обращения, занесенные в «Книгу обращений ОГБУ «ВГЦ» регистрируются в «Журнале учета ведения книги обращений ОГБУ «Введенского геронтологического центра» директором Центра каждые две недели. В данном Журнале обращения суммируются в течении всего времени, пока ведется Книга обращений. В Журнале указывается порядковый номер, дата проверки Книги обращений, количество обращений, содержание обращения и подпись директора Центра.

8. **Рассмотрение обращения.**

8.1. Руководитель Центра, а также сотрудники и работники:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 9 Настоящего порядка;

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

8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем Центра либо уполномоченным на то лицом.

8.3. Ответ на обращение, поступившее Центр 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.

9. **Порядок рассмотрения отдельных обращений**

9.1. 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. 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.

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

9.3. Сотрудник, работник или руководитель Центра при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Центра, 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.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение сотрудниками Центра, 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.

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Центра либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](garantF1://10002673.5) 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.

9.7. 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.

10. **Сроки рассмотрения письменного обращения**

10.1. Письменное обращение, поступившее в Центр, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель Центра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. **Личный прием граждан**

11.1. Личный прием граждан в Центре проводится руководителем и уполномоченными на то лицами с понедельника по пятницу, с 08:00, до 17:00.

11.2. При личном приеме, гражданин обязан представиться или предъявить документ, удостоверяющий его личность.

11.3. В устном обращении изложенные 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.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном порядке.

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

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

**12.** **Право на обжалование.**

12.1. Отказ в принятии обращения, а также решение по обращению, не удовлетворяющее гражданина, могут быть обжалованы в вышестоящую по компетенции инстанцию.