

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан по вопросам социальной защиты и социального обслуживания населения в государственном бюджетном учреждении Республики Коми «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения Ижемского района»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02.05.2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11.05.2010 г №47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми» регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин), закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Центр по предоставлению государственных услуг в сфере социальной защиты населения Ижемского района» (далее – Учреждение), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, Учреждением или директором (иным лицом, замещающим должность директора).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Настоящий Порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращения граждан Учреждением, права и гарантии граждан при рассмотрении обращений.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение или директору (иному лицу, замещающему должность директора).

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем положении используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина (далее – обращение)- направленные в государственный орган, или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

3.2. предложение- рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственного учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально- экономической и иных сфер деятельности общества;

3.3. 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, недостатка в работе государственного учреждения и должностных лиц;

3.4. Жалоба- просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя учреждения выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в государственном учреждении.

4. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан.

4.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами РФ, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

4.2. 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 Федеральным законом.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

5.1. При рассмотрении обращения Учреждением, директором (иным лицом, замещающим должность директора) гражданин имеет право:

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

5.1.2. 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 содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

5.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального Закона от 02.05.2006 г №59-ФЗ, уведомление о переадресации письменного обращения в учреждение, директору (иному лицу, замещающему должность директора), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5.1.4. 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;

5.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.2. Гражданин вправе получать в учреждении устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

5.3. при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон учреждения.

5.4. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину. При этом Учреждение для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»:

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или директору (иному лицу, замещающему должность директора) с критикой деятельности Учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственное учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Требование к письменному обращению

7.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного 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.

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

7.3. Обращение, поступившее в учреждение или директору (иному лицу, замещающему должность директора) в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г №59-ФЗ. 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.

8. Регистрация письменного обращения.

8.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

8.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица учреждения, 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, указанного в части 4 статьи 11 Федеральным законом от 02.05.2006 г №59-ФЗ.

8.3. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта РФ) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федеральным законом от 02.05.2006 г №59-ФЗ.

8.4. в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностные лиц, копия обращения в течение семи дней со дня

регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

8.5. учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

8.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

8.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.8.6. настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде .

9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.

9.1. Обращение, поступившее в учреждение, на имя директора (иному лицу, замещающему должность директора) в соответствии компетенции учреждения, подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости его рассмотрения может обеспечиваться с выездом на место.

10. Рассмотрение обращения

10.1. Учреждение или директор (иное лицо, замещающее должность директора):

10.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное обращение, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

10.1.2. 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

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

10.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев указанных в части 4 статьи 11 Федеральным законом от 02.05.2006 г №59-ФЗ.

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

10.2. государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу учреждения или должностного лица учреждения, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

10.3. ответ на обращение подписывается директором учреждения (иным лицом, замещающим должность директора).

10.4. ответ на обращение, поступившее в учреждение 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.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

11.1. 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.

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

11.3. учреждение или директор (иное лицо, замещающее должность директора) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, 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.

11.4. в случае, 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.

11.5. 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 учреждения (иное лицо, замещающее должность директора), 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, о данном решении уведомлялся гражданин, направивший обращение.

11.6. В случае, если причины по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, граждан вправе вновь направить обращение в учреждение.

12. Сроки рассмотрения письменного обращения.

12.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или на имя директора (иного лица, замещающего должность директора) в соответствии с компетенцией учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федеральным законом от 02.05.2006 г №59-ФЗ.

12.2 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г №59-ФЗ, директор учреждения (иное лицо, замещающее должность директора), вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

13. Организация личного приема граждан

13.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором, заместителями директора. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, доводится до сведения граждан путем размещения на официальном Интернет- сайте Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Коми, Учреждения, информационных стендах в учреждении и администрациях сельских поселений по месту жительства заявителей, буклетах.

13.2. при личном приеме гражданин предъявляет документ ,удостоверяющий личность..

13.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного 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 делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

13.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

13.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

14.1. Директор Учреждения (иное лицо, замещающее должность директора) осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений , анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

15. Ответственность за нарушение Порядка рассмотрения обращений граждан

15.1. Лица, виновные в нарушении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в Учреждение, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.