Утвержден

Приказом ГБУ РС(Я)

«НМДИПИ им. В.А. Петровой»

от 13 мая 2021 г. №35/1-ОД

**Положение**

**о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Саха (Якутия) «Нюрбинский межулусный дом – интернат**

**для престарелых и инвалидов имени В.А. Петровой»**

Положение о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Саха (Якутия) «Нюрбинский межулусный дом – интернат для престарелых и инвалидов имени В.А. Петровой» (далее – Учреждение) определяет порядок осуществления полномочий Учреждения по рассмотрению обращений граждан (далее – Положение).

Положение распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан) (далее – обращения), и не распространяются на взаимоотношения граждан и Учреждения в процессе реализации Учреждением иных полномочий. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Учреждения: 678450 РС(Я), Нюрбинский район, г. Нюрба ул. Теленкова, 13

  Адрес Учреждения для самостоятельной передачи письменных обращений:

Нюрбинский район, г. Нюрба ул. Теленкова, 13, Приемная

График работы Учреждения по приему граждан:

Устный прием граждан Директором, проводится еженедельно по средам с 16-00 до 18-00 часов, по предварительной записи по телефону 2-52-56 (вахта)

Прием граждан заместителем директора проводится еженедельно по вторникам с 16-00 до 18-00 часов.

Прием граждан руководителями структурных подразделений проводится ежедневно с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00 часов.

Электронные обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения: http://nmdipi.ru/,

Электронные обращения направляются на электронный адрес: dipi\_nuyr@gov14.ru

Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение, и т.п. осуществляет делопроизводитель Учреждения

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурном подразделении Учреждения, ответственном за исполнение.

  Иная справочная информация: контактные телефоны должностных лиц Учреждения, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений, а также организаций, которые находятся в ведении или координацию деятельности которых осуществляет Учреждения, предоставляется делопроизводителем Учреждения.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся полномочия Учреждения по работе с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Учреждения.

График приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Учреждении, а также на официальном сайте Учреждения.

Наименование полномочия – организация приема граждан, своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок. Конечными результатами реализации полномочия являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

 - отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа;

< >Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в приемной Учреждения в течение трех дней с момента поступления в Учреждение. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается должностными лицами Учреждения в течение 30 дней со дня регистрации.

В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина и при необходимости организации, направившей обращение, о продлении срока рассмотрения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в другой орган. Специалист, определенный в качестве ответственного исполнителя (далее – ответственный исполнитель), в течение 3 дней со дня регистрации направляет в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти или соответствующему должностному лицу при необходимости, в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

Обращения, направленные вышестоящими органами в Учреждение с контролем исполнения (далее – контролирующие органы), рассматриваются в сроки, установленные ими. Если сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 3 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Мониторинг средств массовой информации на предмет публикаций, содержащих сведения о коррупции (далее – сведения о коррупции) и рассмотрение обращений граждан и организаций, содержащий сведения о коррупции, в Учреждении и его структурных подразделениях рассматриваются Антикоррупционной комиссией (председатель Комиссии Николаева М.И.).

Основанием реализации полномочия является направленное в Учреждении в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Учреждении в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном в Положении. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, 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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения. Обращение, поступившее в Учреждении, подлежит обязательному приему.

В предоставлении ответа на обращение гражданина может быть отказано, если:

– в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

  - в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 3 дней со дня его регистрации в Учреждении, обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу (Директору, заместителю директора), о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждение сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес подаются прочтению);

- в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить руководству Учреждения 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 Учреждения. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Руководство Учреждения в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес гражданина);

- 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 разглашения указанных сведений);

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Учреждение либо его должностному лицу.

25. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса и при получении ответа на обращение не должен превышать 15 минут.

26. Срок регистрации обращения в Учреждении с момента поступлении – три дня.

**I. Общие положения**

 1.1. Положение о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Саха (Якутия) «Нюрбинский межулусный дом – интернат для престарелых и инвалидов имени В.А. Петровой» (далее – Положение и Учреждение) устанавливает требования к  организации работы по рассмотрению обращений (запросов) граждан и организаций, поступивших к Директору, заместителю директора, руководителям структурных подразделений Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Директором, заместителем директора, руководителями структурных подразделений Учреждения

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией (Основным законом) Российской Федерации, Конституцией Республики Саха (Якутия), Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в ред. от 27.12.2018 N 528-ФЗ) (далее – ФЗ №59), Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-З №155-Ш (в ред. от 21.02.2018 1954-З N 1467-V) «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике  Саха (Якутия)», Методическими рекомендациями по учету, систематизации, обобщению и анализу обращений российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, результатов их рассмотрения и принятых по ним мерах в федеральных органах исполнительной власти, в органах государственной власти субъектов Российской Федерации,  в иных государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденных Администрацией Президента  Российской Федерации, и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Главы Республики Саха (Якутия), Председателя Правительства Республики Саха (Якутия) и его заместителей (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций, общественных объединений (юридических лиц).

1.3. Работа с обращениями (запросами), поступившими в Учреждении является прямой служебной обязанностью Директора, заместителя директора, руководителей структурных подразделений Учреждения.

1.4. Сотрудники Учреждения, осуществляющие работу с обращениями (запросами) в порядке исполнения поручений должностных лиц или в порядке исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений (запросов).

1.5. Положение не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства.

1.6. Организация работы по учету обращений, контролю соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализу и обобщению содержащейся в них информации, проведению проверок состояния работы с обращениями, приему граждан должностными лицами возлагается на делопроизводителя.

**П. Прием, первичная обработка, регистрация обращений**

  2.1. Обращение (запрос) в Учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, посредством электросвязи, посредством в электронном виде по электронной почте и через официальный сайт Учреждения.

2.2. Функции по организации работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрации возложены на делопроизводителя.

2.3. Централизованный учет устных, письменных, электронных обращений (запросов) осуществляется делопроизводителем в сроки, установленные законодательством.

2.4.  Делопроизводителем осуществляется первичная обработка почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. В случае отсутствия самого текста письменного обращения, об этом указывается в поле «краткое содержание» в журнале регистрации «Обращения граждан»;

 составляется акт, в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения;

2.5. Поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат регистрации и обработке в журнале регистрации «Обращения граждан»:

в журнале регистрации «Обращения граждан» вносятся личные данные заявителя;

составляется аннотация содержания обращения;

проводится проверка на повторность, многократность обращения;

обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления;

отмечается тип доставки обращения (личный прием, факсограмма, телеграмма, электронная почта, телефонограмма, прямой эфир, почта, принято в ходе командировки и др.).

2.6. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленным Положением.

2.7. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приемов, выездных личных приемов, телефонных "прямых линий" и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в журнале регистрации «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

2.8. В случае, если письмо перенаправлено в адрес Учреждения, то указывается, откуда оно поступило (из Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия), Прокуратуры Республики Саха (Якутия) Администрации МР «Нюрбинский район» Республики Саха (Якутия) и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.9. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль»,

**Ш. Направление обращения на рассмотрение по компетенции**

3.1. Обращения направляются на предварительное рассмотрение Директору и его заместителю, руководителям структурных подразделений по их компетенции.

3.2. Обращения, по которым имеются поручения Министерства труда и социального развития Республики Саха (Якутия), ГБУ РС(Я) « Нюрбинское управление социальной защиты населения» направленные в Учреждении, передаются для рассмотрения Директору и его заместителю.

обжалование решений, действий (бездействия) руководителей структурных подразделений Учреждения или другого должностного лица структурного подразделения, направляется на рассмотрение и (или) подготовки ответа гражданину Директору и заместителю директора, который координирует деятельность структурного подразделения, действия (бездействия) должностных лиц которых обжалуются в полученном обращении.

3.3. Должностное лицо,  в адрес которого поступило обращение, после ознакомления с поступившим обращением принимает одно из следующих решений:

- направить для рассмотрения и подготовки ответа заявителю по существу Директору Учреждения и его заместителю;

-  направить для рассмотрения и подготовки ответа по существу в структурное подразделение или их должностным лицам, в случае необходимости запросить  у структурного подразделения или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения;

3.4. Текст поручения должен содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.5. В случае если обращение направляется для рассмотрения в исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления республики или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, сотрудники Учреждения в течение 3 дней со дня регистрации обращения уведомляют заявителя о переадресации его обращения.

3.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.7. Письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, 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 12.4 ФЗ N59.

3.8. 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 в сфере внутренних дел и Главе Республики Саха (Якутия) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 N 59-ФЗ.

**IV. Рассмотрение обращений**

 4.1. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Учреждении. В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину.

4.2. В случаях, предусмотренных Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.3. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Учреждении. Руководители структурных подразделений Учреждения в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

4.4. При рассмотрении обращения несколькими сотрудниками Учреждения, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Сотрудники, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки ответа (проекта ответа).

4.5. В случае рассмотрения обращения, поставленного на специальный контроль в соответствии с пунктом 2.8 настоящего Положения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

4.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им Учреждение или одному и тому же должностному лицу.

4.7. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в журнале «Обращения граждан» в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой "переписка прекращена".

4.8. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются информация о порядке личного приема граждан директором Учреждения и его   заместителя.

4.9. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, подшиваются в отдельную папку «Обращения граждан (предложения, жалобы, заявления, претензии и др.) и документы (справки, отчеты, переписка) по их рассмотрению» и хранятся пять лет. Заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции - постоянно.

4.10. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

4.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10  настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину,  направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной  сети  "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.12. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждении или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждении или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждении или должностному лицу обращение гражданина, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 ФЗ N 59 на официальном сайте данных в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**V. Требования к подготовке, оформлению ответа на обращение**

 5.1. Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

в заключительной части по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

5.2. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.3. Ответы на обращения граждан регистрируются и направляются адресатам в сроки, указанные в Инструкции по делопроизводству Учреждения.

5.4. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан (копии ответов гражданам) передается в делопроизводителю для учета и снятия с контроля

5.5. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется делопроизводителем в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Учреждении.

**YI. Личный прием граждан**

 6.1. Директор ГБУ РС(Я) «НМДИПИ им. В.А. Петровой» (далее - Директор), заместитель директора осуществляют личный прием граждан в соответствии с графиком приема граждан.

  Информация о месте приема, порядке записи на личный прием, об установленных для приема днях и часах, лицах, ведущих прием, в обязательном порядке размещается на информационном стенде, расположенном в административном здании Учреждения в удобном для граждан месте, на официальном сайте Учреждения, а также публикуется в средствах массовой информации.

6.2. Директор проводит прием граждан в приемной расположенной по адресу: г. Нюрба, ул. Теленкова, 13. Личный прием граждан Директором осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением. При личном приеме граждан документы оформляются в соответствии с методическими рекомендациями и образцами форм документов, утвержденными министерством по работе с обращениями граждан и организаций.

6.3. При личном приеме граждан документы оформляются в соответствии с методическими рекомендациями и образцами форм документов, утвержденными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

6.4. Личный прием граждан и рассмотрение устных обращений в Учреждении включают в себя:

оказание консультативно-правовой помощи гражданам;

определение существа вопросов, поднимаемых гражданами;

разъяснение гражданам, куда и в каком порядке им следует обратиться, если в устном обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Учреждения.

определение должностных лиц Учреждения, к компетенции которых относится решение поднимаемых гражданином вопросов, а также разъяснение порядка дальнейшего личного приема (в случае если поднимаемый в устном обращении вопрос относится к компетенции должностных лиц Учреждения);

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее гражданину был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

рассмотрение устных обращений по существу поднимаемых гражданами вопросов, устный ответ на устное обращение, данный с согласия гражданина.

6.5. Предварительная запись на личный прием Директора и его заместителю, организация личного приема осуществляется делопроизводителем на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.6. Делопроизводитель приемной осуществляет:

предварительную запись на личный прием;

документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему электронного документооборота и делопроизводству;

подбор при повторных обращениях всех имеющихся в архиве материалов по предыдущим обращениям;

заносит в ходе личного приема содержание устных обращений и информацию о решениях (поручениях) должностного лица (Директор, заместитель директора), ведущего прием в карточку личного приема;

прием в ходе личного приема письменных обращений гражданина с последующей регистрацией и рассмотрением в установленном порядке;

контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, исполнение поручений, данных в ходе личного приема;

6.7.  Делопроизводитель приемной вправе:

в случае согласия заявителя направить его на беседу по договоренности в соответствующее подразделение Учреждения, подведомственные организации.

приглашать для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в Учреждения (по договоренности) специалистов соответствующего подразделения;

 определять необходимость в записи на повторный прием исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме. Запись на повторный прием к Директору и его заместителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение;

6.8.  Во время личного приема должностное лицо (Директор, заместитель директора), ведущее прием:

может дать ответ гражданину, с его согласия, устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина;

доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ;

дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения;

в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращении, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданина не привел.

 При этом гражданину должен быть разъяснен мотив отказа и порядок обжалования принятия решения.

6.9.  Прием граждан проводится в порядке очередности, преимущество первоочередного приема предоставляется ветеранам Великой Отечественной Войны, гражданам, проживающим за пределами г. Нюрба, беременным женщинам и кормящим матерям, инвалидам, лицам преклонного возраста.

6.10. По просьбе гражданина, оставившего письменное обращение, ему выдается извещение с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

6.11. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

6.12. Организацию проведения выездного личного приема граждан Директором и его заместителем осуществляют совместно с соответствующими подведомственными и территориальными учреждениями.

**VII. Контроль рассмотрения обращений и направления ответов заявителям в установленный срок. Анализ и обобщение результатов работы с обращениями**

 7.1. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии со сроками, данными поручением Министром труда и социального развития Республики Саха (Якутия) и его заместителями или в соответствии со сроком, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

7.3. Контроль рассмотрения обращений в Учреждение осуществляется с помощью автоматизированной системы электронного документооборота в соответствии с требованиями правовых актов по контролю исполнения поручений Министра труда и социального развития Республики Саха (Якутия) и его заместителями и документов в Министерстве.

7.4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Учреждение осуществляет делопроизводитель.

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

7.5. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля на основании отчета исполнителя и документированного подтверждения фактического рассмотрения по существу указанных в обращении вопросов, направления результатов гражданам исполнителем любым способом доставки (по МЭДО, в рамках ЕСЭД, почтовой или фельдъегерской службой, на электронный адрес или факс).

Промежуточный ответ, равно как и запрос по рассмотрению обращения, не может служить основанием для признания обращения рассмотренным.

Для снятия обращения с контроля исполнитель представляет делопроизводителю копию ответа или другие материалы, свидетельствующие об исполнении документа (справки, докладные записки и др.).

7.6. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлен, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в журнале «Обращение граждан» после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

7.7. В случае, если обращение не рассмотрено в установленный срок, оно признается не исполненным и остается на контроле. Обязанность по его исполнению сохраняется за исполнителем по рассмотрению обращения.

7.8. Делопроизводитель осуществляет систематизацию и обобщение ответов о результатах рассмотрения обращений, в том числе на личном приеме, на основе ответов Директора и его заместителя, а также ответов структурных подразделений Учреждения с учетом:

количества рассмотренных обращений;

формы ответа (письменная, в форме электронного документа, в устной форме (личный прием));

характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений ("разъяснено", "не поддержано", "поддержано", в том числе анализируется ответ на предмет "меры приняты");

срока рассмотрения обращения (рассмотрено в установленные сроки, рассмотрено с нарушением сроков, продлен);

формы рассмотрения обращений (с выездом на место, с участием заявителя);

должностных лиц, подписавших ответ (директор и его заместители, исполнители);

принятия мер к должностным лицам за действие либо бездействие, повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов граждан (привлечены к ответственности, не привлечены к ответственности);

информации гражданам об итогах рассмотрения обращения (ответ не получен);

кратности обращений (повторное, многократное);

типа обращения (заявления, жалобы, предложения);

канала поступления (почта, сеть Интернет, личный прием, и др.,

практики информирования граждан об итогах рассмотрения обращения;

вопроса(ов), содержащихся в обращении, и шифров вопросов на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

7.9. Делопроизводитель готовит информационно-аналитические материалы по обращениям граждан и результатам их рассмотрения на основе учетных данных за определенный период времени (год, полугодие, квартал, месяц).

7.10. размещает информацию на официальной сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в течение 10 рабочих дней после отчетного периода.

**VШ. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

8.1.  Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут исполнители, сотрудники Учреждения.

8.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются исполнителями, сотрудниками Учреждения при личном обращении или по телефону.

8.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностным лицам;

об оставлении обращения без рассмотрения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения;

о деятельности органов исполнительной власти Республики Саха (Якутия) по запросам.

8.4.  Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

8.5. При получении вопроса по телефону исполнитель, сотрудник Учреждения:

называет наименование структурного подразделения Учреждения;

предлагает абоненту представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку готовит ответ.

8.6. Во время разговора сотрудники Учреждения должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

**IХ. Рассмотрение обращений граждан и организация,**

**содержащих сведения о коррупции**

  В соответствии со ст.1 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», ч.1 ст. 59.2 Федерального закона от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 05.07.2013 №568 «О распространении на отдельные категории граждан ограничений, запретов и обязанностей, установленных Федеральным законом «О противодействии коррупции» и другими федеральными законами в целях противодействия коррупции» публикации в СМИ и обращения граждан и организаций, содержащие сведения о коррупции регистрируется в соответствующем разделе журнала «Обращения граждан» и вносятся на рассмотрение Директора для принятия решения:

- о рассмотрении обращения непосредственно в Министру труда и социального развития РС(Я) (далее – Министру);

- о направлении обращения на дальнейшее рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

 Обращение, содержащее сведения о коррупции, передается на рассмотрение Министру или координирующему и контролирующему деятельность соответствующего подведомственного учреждения, в случаях:

а) если в обращении, содержащем сведения о коррупции, указывается на противоправные проявления в деятельности Учреждения либо конкретных работников Учреждения;

б) об иных фактах неисполнения или ненадлежащего исполнения руководителем или работником подведомственного учреждения Министерства по его вине возложенных на него служебных обязанностей.

В других случаях обращения, содержащие сведения о коррупции, передаются для организации рассмотрения руководителями структурных подразделений Учреждения в соответствии с их компетенцией.

Обращение, содержащее сведения о коррупции и вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в порядке, предусмотренном Положением о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Учреждении, в течение 3 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. О переадресации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение. В случае, когда обращение, содержащее сведения о коррупции, является анонимным, но содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии коррупционной направленности, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем:

а) если обращение содержит сведения о преступлении (административном правонарушении), обращение направляется для дальнейшего рассмотрения в компетентный правоохранительный (иной государственный) орган;

б) если обращение содержит сведения об ином противоправном деянии, обращение (в зависимости от изложенных в нем сведений) рассматривается непосредственно в Учреждении, либо направляется вышестоящую организацию в соответствии с его компетенцией.

< >В случае, если в соответствии с запретом направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, невозможно направление обращения о коррупции на рассмотрение в орган (должностному лицу), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в суд. При организации рассмотрения обращений, содержащем сведения о коррупции, для обеспечения полноты и качества рассмотрения обращений по предложению руководителей структурных подразделений Учреждения, Директором в случае необходимости могут быть назначены:

  - служебная проверка в соответствии со статьей 59 Федерального закона от 27.07.2004г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

- проверка в соответствии с Указом Президента РС(Я) от 16.01.2010г. №1794 «О проверке достоверности и полноты сведений, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей государственной гражданской службы Республики Саха (Якутия), и государственными гражданскими служащими Республики Саха (Якутия), и соблюдения государственными гражданскими служащими Республики Саха (Якутия) требований к служебному поведению»

- проверка в соответствии с Указом Президента РС(Я) от 28.03.2013г. №1975 «О проверке достоверности и полноты сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, представляемых гражданами, претендующими на замещение должностей руководителей государственных учреждений Республики Саха (Якутия), и лицами, замещающими эти должности».

< >В процессе рассмотрения обращений, содержащих сведения о коррупции с целью установления факта наличия (отсутствия) признаков коррупционных правонарушений целесообразно:

- выяснить, действительно ли лицо, от которого поступило обращение, направляло такое обращение;

             - опросить заявителя (по возможности в письменной форме) по существу фактов, изложенных в обращении, с целью их уточнения и получения дополнительной информации;

            - опросить работников структурных подразделений Учреждения по фактам, изложенным в обращении;

            - исследовать необходимые документы (в том числе финансовые) и материалы;

            - при необходимости назначать и проводить проверки (ревизии) деятельности структурных подразделений Учреждения.

По результатам рассмотрения обращения, содержащего сведения о коррупции направляется ответ гражданину, направившему обращение, в котором указываются следующие результаты рассмотрения обращения;

  - принятые меры (в случае полного либо частичного подтверждения фактов, изложенных в обращении);

- разъяснения действующего законодательства по существу вопросов, поднятых в обращении (при необходимости).

  В целях обеспечения доступа к информации об Учреждении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ежеквартально отражает в обзорах обращений граждан и организаций количество и результаты рассмотрения обращений, содержащих сведения о коррупции. Данные обзоры должны содержать информацию о том, подтвердились или не подтвердились сведения, содержащиеся в обращении, о принятых мерах по привлечению к дисциплинарной ответственности виновного, переадресация обращения в правоохранительные органы или направление в правоохранительные органы результатов проверки. Результаты рассмотрения обращений, содержащих сведения о коррупции учитываются при формировании сведений по показателям антикоррупционного мониторинга, а также при планировании мероприятий по противодействию коррупции в Учреждении. В случае, если обращение являлось анонимным, ответ на обращение не дается. Результаты рассмотрения обращения отражаются в служебной записке на имя Министра.

  Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.