



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РЕСПУБЛИКА ХАКАСИЯ

РОССИЯ ФЕДЕРАЦИЯЗЫ
ХАКАС РЕСПУБЛИКАЗЫ

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ
ХАКАС РЕСПУБЛИКАНЫҢ ІСТЕНІС ПАЗА ХАЛЫХ САРИНАҢ АРАЧЫЛАҢАҢ МИНИСТЕРСТВОЗЫ
Государственное автономное учреждение Республики Хакасия
«Объединение «Абаканский пансионат ветеранов»
Хакас Республиканыңхазна автоном учреждениезі
«Ағбандағы ветераннар пансионаты» Пірігіс»

ПРИКАЗ

«20» 02 2024

№ 449

г. Абакан

Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан

В связи с приведением в соответствие с действующим законодательством,
ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
(приложение).

Директор

В.И. Злаказов

Приложение
к приказу ГАУ РХ
«Абаканский пансионат ветеранов»
от 20.02.2024 № 44 г

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Обращения граждан могут поступать в Государственное автономное учреждение Республики Хакасия «Объединение Абаканский пансионат ветеранов» (далее-Учреждение) в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей книги жалоб и предложений), по электронной почте arv-priem@r-19.ru, на сайте учреждения <http://arv19.ru> (раздел «Обратная связь»), через портал Государственных услуг.

При обращении с использованием портала Государственных услуг гражданин использует адрес (уникальный идентификатор) своего личного кабинета на едином портале Госуслуг, по которому должен быть направлен ответ. Направление обращений с использованием портала Госуслуг будет реализовано учреждением с 01.01.2025 года.

Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Объединение «Абаканский пансионат ветеранов» (далее — Учреждение).

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Учреждения, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются только граждане, имеющие гражданство Российской Федерации.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться в Организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение в Организацию свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Организации, работников, а также членов их семьи, сотрудники Организации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее - "обращение") - направленное в Организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию.

1.2.7. Предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Организации.

1.2.8. Заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Организации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.9. Жалоба-обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Организации.

1.2.10. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Организации или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.2.11. Организация осуществляет публично значимые функции в области социальных услуг, предоставляемых отдельным категориям граждан.

1.3. При рассмотрении обращения Организацией гражданин имеет право:

1.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.3.2. 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 или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, если в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Организации в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. 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 другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Организация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и социального обслуживания к директору учреждения, его заместителям или заведующим подразделениями лично или через своего законного представителя. В случае, если жалоба подается представителем заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя оформленный в установленном законодательством порядке.

Обращения граждан могут поступать в Организацию в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также внутренними документами Организации, изданными во исполнение этих актов.

2.4. В целях реализации прав граждан на обращение у учреждения обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращение.

3. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензии;
- об адресах электронной почты и интернета-сайта ГАУ РХ «Абаканский пансионат ветеранов»;
- о графике личного приема граждан директором ГАУ РХ «Абаканский пансионат ветеранов»;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций (Министерство труда и социальной защиты Республики Хакасия).

4. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в учреждение.

5. Учет обращение, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в учреждении в журнале регистрации обращений граждан.

Учету подлежат все обращения, поступающие в организацию в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержания (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

6. Все поступившие в учреждение обращения граждан подлежат рассмотрению за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику учреждения принимает директор в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

7. Работник учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, в праве приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у

заявителя и письменные объяснения у работников учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

8. Работник учреждения, получивший поручение у руководителя учреждения о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

9. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

10. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ГАУ РХ «Абаканский пансионат ветеранов» и подписываются директором.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

11. В случае, если обращение поступило в учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в учреждение по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

12. Устные обращения рассматриваются руководителем учреждения, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

13. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

14. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться к директору ГАУ РХ «Абаканский пансионат ветеранов», в Министерство социальной защиты Республики Хакасия или в суд.

Согласовано:
юрисконсульт



Буркова В.М.