

Положение
об организации работы по рассмотрению обращений граждан в
Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Амурской области
«Социально реабилитационный центр для несовершеннолетних «Забота»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУ СО АО «СРЦН «Забота» разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУ СО АО «СРЦН «Забота» (далее - Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в учреждении.

1.3. ГБУ СО АО «СРЦН «Забота» (далее – Учреждение) обязан в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью директора Учреждения, который несет личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

1.5. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляет делопроизводитель.

1.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан директор Учреждения в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.7. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.8. Директор Учреждения при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязан:

-внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан.

1.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или должностных лиц организации либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

1.12. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Организация делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в Учреждении ведется, как правило, отдельно от других видов делопроизводства на регистрационно-контрольных карточках (Приложение N 1). При использовании систем электронного документооборота ведение делопроизводства по обращениям граждан выделяется в виде отдельной подсистемы.

2.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб (Приложение N 2). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

2.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенными сотрудниками, которые обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют директора о состоянии их исполнения.

2.4. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

2.5. Правила работы с обращениями граждан в системах электронного документооборота (СЭД) изложены в соответствующих инструкциях. На все зарегистрированные обращения распечатываются регистрационно-контрольные карточки. В них вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- кому адресовано обращение;
- Ф.И.О. заявителя, адрес, дата, исходящий регистрационный номер документа;
- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- количество листов обращения;
- заголовок к тексту обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- подразделение-исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);

- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

- наличие приложений;
- постановка на контроль, промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения;
- тематика обращений (рубрикатор);
- совместное рассмотрение;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

2.6. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).

2.7. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.8. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается предварительный срок исполнения.

2.9. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.10. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или организации, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.11. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. О содержании таких писем докладывается директору Учреждения, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.12. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам Учреждения, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения Учреждения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.14. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в Учреждение. О данном решении исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.15. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки

указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Повторно".

2.16. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в министерство социальной защиты населения Амурской области или Учреждение, рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Коллективное".

Письма граждан, адресованные директору Учреждения, передаются директору, далее по указанию директора письма направляются на исполнение в структурные подразделения Учреждения. В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

Если полученные письма граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения руководства министерства социальной защиты населения Амурской области или Учреждения, они направляются на исполнение непосредственно в структурные подразделения Учреждения.

2.17. При поступлении повторного письма делопроизводитель, обязана передать его на рассмотрение руководителю подразделения вместе с предыдущими обращениями.

2.18. Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.19. Если директором, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (руководителями), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.20. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.21. По каждому обращению не позднее, чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подразделения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Учреждения;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.22. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

2.23. На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.24. При учете заявлений граждан с использованием средств электронно-вычислительной техники могут использоваться другие формы регистрационно-контрольных карточек, приспособленные к машинной обработке, с обязательным сохранением всех реквизитов. Количество экземпляров регистрационно-контрольных карточек определяется исходя из

необходимости обеспечения учета, справочной работы, контроля за исполнением поручений по заявлениям и их анализа.

2.25. Картотека с регистрационно-контрольными карточками ведется в алфавитном порядке. Карточки на коллективные и анонимные письма хранятся в отдельных разделах картотеки в порядке их поступления.

2.26. Данные о пересылке (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в регистрационно-контрольных карточках и журналах.

2.27. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с установленными требованиями ведения делопроизводства.

2.28. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем сотруднику Учреждения, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.29. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.30. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в делопроизводственных участках Учреждения отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.31. Директор учреждения, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб и контрольной карточке делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.32. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Учреждения, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Учреждения.

2.33. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения,

действующими в Учреждении. В необходимых случаях постоянно действующими экспертными комиссиями Учреждения может быть принято решение об увеличении сроков хранения наиболее ценных обращений граждан и материалов по их реализации.

2.34. Дела после завершения делопроизводства по ним и по истечении установленных сроков хранения делопроизводителем передаются в архив Учреждения.

2.35. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.36. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т. п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.37. На материалах, связанных с рассмотрением заявлений, после принятия решения и их исполнения должна быть надпись: "В дело" и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

2.38. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в Учреждение, обязанную разрешить поставленные вопросы по существу.

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

3.4. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации "О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" и соответствующими законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа директор обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.5. Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

4. Сроки рассмотрения обращений отдельных категорий граждан

4.1. Сроки рассмотрения обращений отдельных категорий граждан, а именно:

➤ лиц, призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации;

➤ лиц, проходящих (проходивших) военную службу в Вооруженных Силах Российской Федерации по контракту, или лиц, находящихся (находившихся) на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31 мая 1996 г. N 61-ФЗ "Об обороне", участвующих (участвовавших) в специальной военной операции на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области и Украины, выполняющих (выполнявших) задачи (исполняющих (исполнявших) свои служебные обязанности) на приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции, в пределах которых введен правовой режим контртеррористической операции, принимающих (принимавших) в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 года;

➤ лиц, заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации;

➤ членов семей вышеуказанных лиц, к которым относятся: супруга (супруг); родители; несовершеннолетние дети; дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет; дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения; лица, находящиеся на иждивении военнослужащих, граждан, пребывающих в добровольческих формированиях, поступивших в учреждение и должностным лицам учреждения подлежат рассмотрению в течении двадцати дней со дня регистрации этих обращений.

4.2. В случае если обращение гражданина из числа вышеуказанных лиц, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, его должностных лиц, то это обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5. Организация приема граждан

5.1. Прием граждан проводится директором, его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

5.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением директора Учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.3. Для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

5.4. Прием граждан проводится в порядке очереди. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

5.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений Учреждения.

5.6. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить сущность вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.7. 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.

5.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

5.9. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан (Приложение N 3) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

5.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании").

6. Особенности рассмотрения обращений граждан, страдающих психическими расстройствами

6.1. Диагноз психического заболевания не повод для отказа рассмотрения обращения гражданина. Лица, страдающие психическими расстройствами, обладают всеми правами и свободами граждан, предусмотренными Конституцией Российской Федерации и федеральными законами, в том числе правом обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Ограничение прав и свобод граждан, связанное с психическим расстройством, допустимо лишь в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации. Обращения граждан, страдающих психическими расстройствами, рассматриваются в общем порядке, предусмотренном

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей Инструкцией.

6.2. Порядок обжалования действий по оказанию психиатрической помощи регламентируется законом "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании" от 02.07.1992 N 3185-1. Все лица, страдающие психическими расстройствами, при оказании им психиатрической помощи имеют право на получение информации о своих правах, а также в доступной для них форме и с учетом их психического состояния информации о характере имеющихся у них психических расстройств и применяемых методах лечения.

6.3. В соответствии со ст. 37 закона "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании" все пациенты, находящиеся на лечении или обследовании в психиатрическом стационаре, вправе обращаться непосредственно к главному врачу или заведующему отделением по вопросам лечения, обследования, выписки из психиатрического стационара и соблюдения прав, предоставленных настоящим Законом, а также подавать без цензуры жалобы и заявления в органы представительной и исполнительной власти, прокуратуру, суд и адвокату.

6.4. Администрация и медицинский персонал психиатрического стационара обязаны создать условия для осуществления прав пациентов и их законных представителей, предусмотренных указанным Законом, в том числе обеспечивать возможность направления жалоб и заявлений пациентов в органы представительной и исполнительной власти, прокуратуру, суд, а также адвокату.

6.5. Действия медицинских работников, иных специалистов, работников социального обеспечения и образования, врачебных комиссий, ущемляющие права и законные интересы граждан при оказании им психиатрической помощи, могут быть обжалованы по выбору лица, приносящего жалобу, непосредственно в суд, а также в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу) или прокурору. Жалоба может быть подана лицом, чьи права и законные интересы нарушены, его представителем, а также организацией, которой законом или ее уставом (положением) предоставлено право защищать права граждан, в месячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о совершении действий, ущемляющих его права и законные интересы. Лицу, пропустившему срок обжалования по уважительной причине, пропущенный срок может быть восстановлен органом или должностным лицом, рассматривающим жалобу.

6.6. В целях обеспечения рассмотрения жалоб граждан по оказанию психиатрической помощи при Министерстве здравоохранения Российской Федерации, органах управления здравоохранением субъектов Российской Федерации создаются комиссии по рассмотрению жалоб граждан по оказанию психиатрической помощи в составе соответствующих специалистов.

6.7. Жалоба по оказанию психиатрической помощи, поданная в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу), рассматривается в десятидневный срок с момента обращения. Решение вышестоящего органа (вышестоящего должностного лица) по существу жалобы должно быть мотивированным и основанным на законе. Копия решения в трехдневный срок после рассмотрения жалобы по существу направляется или вручается заявителю и лицу, чьи действия обжалуются. Решение вышестоящего органа (вышестоящего должностного лица) может быть обжаловано в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

6.8. При рассмотрении жалобы по оказанию психиатрической помощи необходимо обеспечить сохранение врачебной тайны. Сведения о наличии у гражданина психического расстройства, фактах обращения за психиатрической помощью и лечении в медицинской организации, оказывающей такую помощь, а также иные сведения о состоянии психического здоровья являются врачебной тайной, охраняемой законом. Для реализации прав и законных интересов лица, страдающего психическим расстройством, по его просьбе либо по просьбе его законного представителя им, могут быть предоставлены сведения о состоянии психического здоровья данного лица и об оказанной ему психиатрической помощи.

6.9. Заявление представителя медицинской организации, оказывающей психиатрическую помощь, о госпитализации лица в психиатрический стационар в недобровольном порядке рассматривается судом в течение пяти дней с момента его принятия в помещении суда либо в психиатрическом учреждении. Лицу должно быть предоставлено право лично участвовать в

судебном рассмотрении вопроса о его госпитализации. Если по сведениям, полученным от представителя психиатрического учреждения, психическое состояние лица не позволяет ему лично участвовать в рассмотрении вопроса о его госпитализации в помещении суда, то заявление о госпитализации рассматривается судьей в психиатрическом учреждении. Участие в рассмотрении заявления прокурора, представителя психиатрического учреждения, ходатайствующего о госпитализации, и представителя лица, в отношении которого решается вопрос о госпитализации, обязательно.

7. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

7.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

7.2. Директор Учреждения осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

7.3. Директор Учреждения контролирует работу с обращениями граждан и организацию их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство.

7.4. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в Учреждении создаются постоянно действующие комиссии, которые не реже одного раза в квартал проводят проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссии разрабатывают и вносят предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию директора Учреждения.

7.5. Обращения граждан, о результатах, рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта РФ, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на контрольной карточке и обращении проставляется штамп (пометка) "Особый контроль".

7.6. На обращение оформляется контрольная карточка в двух экземплярах. Один экземпляр контрольной карточки вместе с обращением направляется исполнителю, другой остается у должностного лица, осуществляющего контроль за исполнением поручений по обращениям граждан. Контрольная карточка оформляется должностным лицом, осуществляющим контроль.

7.7. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

7.8. Должностные лица на основании имеющихся у них контрольных карточек и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в структурные подразделения учреждения.

7.9. Контрольная карточка (после внесения в нее исполнителем информации о содержании ответа заявителю, его номера и даты подписания) возвращается должностному лицу, осуществляющему контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, для формирования картотеки, включенной в номенклатуру дел, журналов и картотек. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в Журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: директору Учреждения ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

7.10. Картотека контрольных карточек хранится 5 лет после окончания ее ведения делопроизводством, затем уничтожается в установленном порядке.

7.11. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Учреждения, в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе Учреждения.

7.12. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

7.13. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;
- отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

7.14. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор Учреждения или другое должностное лицо Учреждения, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

7.15. Состояние работы с обращениями граждан и по организации приема граждан в Учреждении проверяется при их инспектировании, а также путем целевых проверок. В ходе проверок глубоко и всесторонне изучается организация работы с обращениями граждан и по приему граждан, вскрываются недостатки, и оказывается практическая помощь в их устранении. Результаты проверок отражаются в актах или справках. Недопустимы выводы о состоянии этой работы только по статистическим показателям.

7.16. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.17. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой Учреждением по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежемесячно представляются руководству Учреждения в виде аналитических справок и отчетов "О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан" (Приложение N 4).

Регистрационно-контрольная карточка на обращение, поступившее в
Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Амурской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Забота»

Лицевая сторона карточки

ФИО заявителя _____	Гриф _____
_____	N _____
Адрес заявителя _____	Дата регистрации обращения
_____	" ____ " _____ 20__ г.
Поступил ____ " " _____ за N _____	
Предыдущие обращения N _____ от _____, N _____ от _____	
Краткое содержание обращения	

Обращение на " " _____ листах, приложения к нему на " " листах.	
Кем рассмотрено, резолюция и дата рассмотрения	Исполнитель
_____	_____
_____	тел. _____

Оборотная сторона карточки

Ход исполнения	
Дата контрольных проверок, Кем проведена проверка	Что выполнено по обращению на момент проверки
_____	_____
_____	_____
Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено	

Ответ заявителю дан " " _____ 20__ г. за исх. N _____	
Дело N _____ Том N _____	Листы _____
Подпись контролера	

Журнал N ____

учета предложений, заявлений и жалоб граждан

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Амурской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Забота»

Том N ____

Начат " ____ " ____ 200_ г.

Окончен " ____ " ____ 200_ г.

На ____ листах

Журнал в ____ томах

Левая сторона

Порядковый учетный но- мер обраще- ния	Дата поступ- ления обра- щения	Ф.И.О. заявителя	Адрес местожи- тельства заявителя, его иные контакт- ные данные	Количество ли- стов обращения и приложений к нему	Вид обращения и его краткое содержание
1	2	3	4	5	6

Правая сторона

Кому и когда передано для рассмотрения, (согласно ре- золюции), направлено по принадлежности, срок ис- полнения	Подпись исполни- теля о получении обращения	Отметка об испол- нении, дата отправ- ления ответа заяви- телю	Место хранения материалов по ответу на обра- щение (номер да- ла, страницы)	Примечания
7	8	9	10	11

Журнал личного приема граждан директором
Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания
Амурской области «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Забота»
(левая сторона)

N	Дата личного приема гражданина (пациента)	Ф.И.О. гражданина (па- циента), его паспортные данные	Содержание об- ращения гражда- нина (пациента) на личном приеме	ФИО и должность лица, проводившего личный приём гражданина (па- циента)
1	2	3	4	5

(правая сторона)

Отметка об ответе гражданину (па- циенту) устно в ходе личного при- ема	Отметка о приёме в ходе личного приема письмен- ного обращения гражданина (паци- ента) с указанием даты регистрации документа и его входящего номера	Отметка о даче письмен- ного ответа по существу по- ставленных в обращении гражданина (пациента) во- просов с указанием исхо- дящего номера документа и даты отправки	Примечания	
6	7	8	9	10

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»

«___» _____ 20__ г.

Аналитическая справка

о содержании поступающих обращений и состоянии работы по их разрешению в
в ГБУ СО АО «СРЦН «Забота»
за "___" полугодие 20__ года

Мною, _____, согласно статье 14 Федерального
(указывается должность лица, проводившего анализ)

закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации" (далее - ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации") и пункту 70 Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУ СО АО «СРЦН «Забота», проведён анализ обращений, поступивших в "___" полугодии 20__ года и состояния работы по их разрешению.

В ходе анализа установлено, что за "___" полугодие 20__ года в ГБУ СО АО «СРЦН «Забота» поступило "___" обращения граждан (на "___" % больше (меньше), чем за аналогичный период 20__ года) в том числе:

- "___" - в письменной форме,
- "___" - в форме электронного документа,
- "___" - на личном приёме.

К основной тематике вопросов, поднимаемым гражданами в обращениях, следует отнести следующие: _____

(указываются основные вопросы, поднимаемые в поступивших обращениях, например - касающиеся вопросов оказания медицинской и педагогической помощи или медицинских услуг, лекарственного обеспечения, кадровых вопросов, трудовых правоотношений, оплаты труда работников и т.д.)

Из числа поступивших за вышеуказанный период обращений "___" удовлетворено (при наличии таковых указать вкратце причины удовлетворения обращений, сравнить количество удовлетворённых обращений в аналогичном периоде прошлого года, указать меры реагирования к виновным в допущенных нарушениях лицам).

В "___" полугодии сего года поступило "___" повторных обращений ("___" % от всего числа поступивших), причинами их направления стало _____

(указываются причины направления повторных обращений)

Случаи прекращения переписки с гражданами не имели места (если имели место, то указать вкратце обстоятельства прекращения переписки).

Факты волокиты, нарушений требований законодательства (в том числе - нарушения сроков рассмотрения обращений), исполнительской дисциплины неполноты и поверхностности разрешений обращений в ГБУ СО АО «СРЦН «Забота» за указанный период не имели места (если имели место, то какие именно, указать форму реагирования на это, привлечены ли виновные лица к дисциплинарной ответственности).

На личном приёме в "___" полугодии 20__ года в ГБУ СО АО «СРЦН «Забота» принято "___" граждан, фактов нарушений законодательства при личном приёме граждан не выявлено (если выявлено, то какие именно, привлечены ли виновные лица к дисциплинарной ответственности).

В "___" полугодии 20__ года в контроле за разрешением обращений принимала активное участие _____ по работе с обращениями граждан.

Так, указанной _____ проведено " _____ " проверок организации работы по разрешению обращений граждан в ГБУ СО АО «СРЦН «Забота», составлены соответствующие справки внесены предложения по совершенствованию указанной деятельности.

Факты обращений граждан по неудовлетворённым жалобам в суды не имели места (если имели место, то расписать подробнее, указать результаты рассмотрения таких судебных споров).

На основании изложенного, следует прийти к следующим выводам:

1. Работу с обращениями граждан в ГБУ СО АО «СРЦН «Забота» следует признать в целом соответствующей (или не в полной мере соответствующей) требованиям Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации".

2. Для устранения фактов выявленных нарушений и недопущения их в дальнейшей деятельности ГБУ СО АО «СРЦН «Забота» следует рекомендовать проведение комплекса следующих мероприятий:

(указываются конкретные мероприятия, которые необходимо провести)

(Должность лица,
проводившего анализ)

(Подпись лица,
проводившего анализ)

(Фамилия лица,
проводившего анализ)