

**Смоленское областное государственное бюджетное учреждение  
«Кардымовский дом – интернат для престарелых и инвалидов»**

**Приказ**

от 20 декабря 2023г.

№106

**Об утверждении Порядка рассмотрения  
Обращений граждан в СОГБУ  
«Кардымовский ДИПИ»**

В целях обеспечения реализации положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в СОГБУ «Кардымовский ДИПИ» (Приложение № 1) и График приема граждан администрацией СОГБУ «Кардымовский ДИПИ» (Приложение № 2), журнал личных обращений граждан (Приложение № 3).
2. Утвержденные Порядок рассмотрения обращений граждан в СОГБУ «Кардымовский ДИПИ» (Приложение № 1) и График приема граждан администрацией СОГБУ «Кардымовский ДИПИ» (Приложение № 2) разместить на информационных стендах и на официальном сайте учреждения в сети интернет.
3. Ответственными лицами за работу с обращениями граждан назначить: заместителя директора Алексанян К.С., главного бухгалтера Князеву Н.А., заведующего отделением, врача-терапевта Е.И. Белошенкову.
4. С приказом ознакомить лиц, в части касающихся.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



**И.Г. Михайлов**

**С приказом ознакомлены:**

 К.С. Алексанян

 Н.А. Князева

 Е.И. Белошенкова

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
СОГБУ «Кардымовский ДИПИ»  
от «20» декабря № 106

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан  
в СОГБУ «Кардымовский ДИПИ»**

**1. Общие положения**

Предметом регулирования настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в СОГБУ «Кардымовский ДИПИ» (далее – Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в СОГБУ «Кардымовский ДИПИ» (далее - Учреждение) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 № 138-ФЗ.

### **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: <http://dompr.admin-smolensk.ru>.

2. Почтовый адрес Учреждения: 215850, Смоленская область, пгт. Кардымово, ул. Ленина, д.66.

Телефоны для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников Учреждения: (8-48167) 4-14-49; 4-14-77; 4-14-60.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [kardinbuh@mail.ru](mailto:kardinbuh@mail.ru).

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 215850, Смоленская область, пгт. Кардымово, ул. Ленина, д.66.

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 09.00 до 18.00; обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

3. На официальном сайте Учреждения, на информационных стендах Учреждения должна быть размещена следующая информация:

- местонахождение Учреждения;
- номера телефонов, адреса электронной почты, адреса официального сайта Учреждения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются в Учреждение:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой.

#### **4. Срок рассмотрения обращения**

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации. Срок регистрации письменных обращений в Учреждении с момента поступления – в течение 3-х дней.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) Учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ сам самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

#### **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан**

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное в Учреждение: в письменном виде по почте; электронной почтой; лично; по телефону.

В обращении заявитель указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление

действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему.

## **6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имущества должностного лица, а также членов его семьи, в праве оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- в случае, если ответ по существу заданного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы);

- в случае если содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения (ч.4 ст. 10 ФЗ № 59-ФЗ от 02.05.2006) гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, сообщается электронный адрес на котором размещен ответ на поставленный вопрос.

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений**

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждение, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждение являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

#### **8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте Учреждения.

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Учреждения.

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

#### **9. Личный прием граждан в Учреждении**

##### **9.1. Организация личного приёма граждан.**

Личный прием граждан осуществляется руководителем Учреждения и его заместителями (далее руководство Учреждения) или иными уполномоченными лицами в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем Учреждения.

В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному, с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросу в оказании медицинской помощи конкретному гражданину, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте и на информационных стендах Учреждения,

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

## **10. Работа с письменными обращениями граждан в Учреждение**

### **10.1. Регистрация письменных обращений граждан.**

По письменному обращению, обращению поступившему по электронной почте – обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина направившего обращение.

Запрашивает, в том числе в электронной форме необходимые для рассматриваемого обращения документы и материалы в других органах, учреждениях, должностных лиц - за исключением судов, органов дознания и предварительного следствия.

Регистрация обращений граждан, поступивших в Учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в журнале регистрации входящей информации в течение 3-х дней с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал регистрации входящей информации.

На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации входящей информации.

Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Учреждения.

### **10.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.**



По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие к рассмотрению;
  - передаче на рассмотрение заместителям руководителя Учреждения;
  - направление в другие организации и учреждения (при необходимости);
  - приобщение к ранее поступившему обращению;
  - сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщение гражданину о прекращении переписки.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в Учреждение из вышестоящих или контролирующих органов, в который они были направлены непосредственно и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю Учреждения.

Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные руководителем Учреждения, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

### 10.3. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через уполномоченное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает руководитель Учреждения.

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале Учреждения.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу Учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **11. Результаты рассмотрения обращений граждан**

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании

обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результат рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **12. Организация контроля за исполнением Порядка**

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному обращению. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, осуществляются уполномоченными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;

- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- результат рассмотрения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения.

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 30 минут.

12.2. Требования к месту ожидания и приема заявителей.

Организация приема граждан осуществляется в кабинетах, учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями руководителя Учреждения по направлениям.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Соответствующее уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю Учреждения.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в Учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
СОГБУ «Кардымовский ДИПИ»  
от «20» декабря № 106

**ГРАФИК**  
**приёма граждан администрацией**  
**СОГБУ «Кардымовский ДИПИ»**

<b>№ и/и</b>	<b>Ф.И.О. должностного лица</b>	<b>Занимаемая должность</b>	<b>Дата и время приема</b>
1.	Михайлов Игорь Григорьевич	Директор СОГБУ «Кардымовский ДИПИ»	Второй и четвертый вторник каждого месяца с 10-00 до 12-00
2.	Алексанян Каринэ Семеновна	Заместитель директора	Второй и четвертый вторник каждого месяца с 10-00 до 12-00
3.	Князева Наталья Александровна	Главный бухгалтер	Второй и четвертый вторник каждого месяца с 14-00 до 16-00
4.	Белошенкова Елена Ивановна	Заведующий отделением, врач- терапевт	Вторник и четверг каждого месяца с 16-00 до 18-00

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
СОГБУ «Кардымовский ДИПИ»  
от «20» декабря № 106

*Смоленское областное государственное бюджетное учреждение  
«Кардымовский дом – интернат для престарелых и инвалидов»*

**Журнал  
личных обращений граждан**

за 2023 – 202\_\_\_\_ год