



Утверждаю
Директор Туношенского пансионата
для ветеранов
войны и труда
В.В. Лазарев
20 16 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИИ ИХ ПРИЁМА

1. Общие положения.

1.1. Данное Положение принято в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации и локальными актами учреждения и определяет единый порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан, проживающих в Туношенском пансионате, и их родственников.

1.2. Под обращениями в настоящем Положении понимаются изложенные письменной форме обращения граждан и жалобы, в том числе коллективные:

- жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) работниками учреждения;
- коллективное обращение – обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Сфера действия

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения и жалобы граждан, за исключением:

- заявлений и жалоб, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами;
- заявлений и жалоб, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами и законами Ярославской области.

3. Виды обращений граждан

3.1. В соответствии с настоящим Положением обращения граждан могут быть в виде жалоб, как письменных, так и устных.

3.2. Обращения могут быть индивидуальными и коллективными (письменные и устные).

4. Письменная форма обращений граждан

4.1. Письменное обращение гражданина должна быть адресовано директору Учреждения. В обращении должно быть изложено существо обращения (с указанием: какие права заявителя были нарушены в результате действия/бездействия и каких сотрудников), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о проживании с указанием адреса (номера отделения и

номера комнаты), дату и личную подпись.

4.2. К обращению могут быть приложены документы или их копии, необходимые для процесса рассмотрения обращения.

4.3. Обращение гражданина, не содержащее следующих реквизитов: его фамилии, имени, отчества; данных о месте его проживания (месте пребывания); работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

4.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

4.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

5. Оставление обращения без рассмотрения

5.1. Администрация учреждения вправе не рассматривать обращения и жалобы по существу, если:

- обращение лица (группы лиц) по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращение направлено лицом, признанным в судебном порядке недееспособным, и решение суда вступило в законную силу;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против ее рассмотрения (кроме недееспособных лиц).
- обращение содержит в себе оскорбления и клевету.

6. Механизм рассмотрения обращений (жалоб)

6.1. Все обращения (жалобы) подаются лично гражданами, либо их представителями, в приёмную директора ответственному делопроизводителю.

6.2. Обращения граждан регистрируются в специальном журнале. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью учреждения. (Приложение № 1). За ведение журнала обращений граждан несёт ответственность делопроизводитель.

6.3. При получении обращения (жалобы) директор учреждения принимает решение о рассмотрении, либо оставление без рассмотрения обращения (жалобы).

6.4. В случае приёма обращения (жалобы) к рассмотрению руководитель учреждения вправе провести самостоятельную проверку, изложенных в обращении (жалобе) фактов нарушений, либо назначить лицо, ответственное за проведение проверки.

6.5. В ходе служебной проверки руководитель учреждения (ответственное лицо) вправе требовать с работника устных и/или письменных пояснений по фактам, изложенным в обращении (жалобе), предварительно ознакомив его с текстом обращения (жалобы).

6.6. По результатам проверки руководитель учреждения (ответственное лицо) составляет заключение. В заключении должно быть отражено: доводы заявителя о нарушении и действиях, произведенных в ходе проверки, перечне лиц, у которых отобраны объяснения, наименования исследованных дел и иных документов. В описательной части заключения следует указать конкретные обстоятельства, установленные в ходе проверки, анализ собранных доказательств и мотивы, по которым проверяющий пришел к определенным выводам. В резолютивной части заключения должен содержаться вывод об обоснованности либо необоснованности рассмотренной жалобы, обращения, а в случае обоснованности – имеется ли в действиях работника дисциплинарное нарушение и в чем конкретно это нарушение заключается.

6.7. Сотрудники, в отношении которых подано обращение (жалоба), должны быть ознакомлены с результатами служебного расследования под роспись.

6.8. В случае обоснованности жалобы, обращения и наличия в действиях/бездействиях сотрудника состава дисциплинарного проступка директор учреждения вправе применить к виновному лицу меры дисциплинарной ответственности в соответствии с нормами трудового права.

6.9. При наличии в действии/бездействии сотрудника состава административного (уголовного) правонарушения (преступления), директор учреждения обращается с заявлением о привлечении сотрудника к административной (уголовной) ответственности в компетентные органы.

7. Обязанность ответственных лиц при рассмотрении обращений

7.1. Лица, ответственные за рассмотрение обращений (жалоб) граждан должны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного рассмотрения обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать их о времени и порядке личного приема (Приложение № 2);

7.2. За ведение журнала приёма несут ответственность лица, осуществляющие приём граждан по личным вопросам.

8. Права ответственных лиц при рассмотрении обращений граждан

8.1. Лица, ответственные за рассмотрение обращений (жалоб) граждан вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

9. Сроки рассмотрения обращений граждан

9.1. Лица, ответственные за проведение проверки по обращению (жалобе), проводят проверку обоснованности обращения (жалобы) в течение 14 календарных дней (при привлечении в дело третьей стороны 21 календарных дней). По истечении которых, подают материалы проверки директору учреждения.

9.2. Директор учреждения изучает материалы проверки и принимает решение в течение 7 календарных дней.

9.3. Срок рассмотрения обращения (жалобы) суммарно не может быть более одного месяца с момента поступления.

9.4. По обращениям (жалобам), требующим проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены но не более чем на один месяц.

9.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих жалобы об угрозе их жизни и здоровью, производится безотлагательно.

10. Ответственность должностных лиц

10.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Ответственность граждан за содержание их обращений

1.1. Граждане, обращения которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, привлекаются к ответственности у установленном законодательством порядке.

12. Вступление в силу настоящего Положения

Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан вступает в законную силу со дня подписания приказа о введении его в действие.

**ЖУРНАЛ
УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

_____ (наименование учреждения)

Том № _____

Начат « ____ » _____ 20__ г.

Окончен « ____ » _____ 20__ г.

На _____ листах

Журнал в _____ томах

№ п/п	Дата приёма	Ф.И.О. посетителя	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приёма и принятых мерах по обращению