

Утверждаю:  
Директор ГАУ АО АОСРЦ  
«Русь»



С.К. Березин  
2023 г.

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУ АО АОСРЦ «Русь»

### 1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения граждан в ГАУ АО АОСРЦ «Русь» (далее – Положение, учреждение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Астраханской области «О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение в Астраханской области» от 10.04.2012 г. №14/2012-03, настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в ГАУ АО АОСРЦ «Русь».

1.4. Информация о порядке рассмотрения обращений, поступающих в ГАУ АО АОСРЦ «Русь» размещается на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://rus-src.ru/>.

### 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

#### 2.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании ГАУ АО АОСРЦ «Русь»;
- по телефону;
- но электронной почте;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;
- на официальном сайте учреждения» <https://rus-src.ru/>.
- 2.1.2. Местонахождение учреждения: 414042, г. Астрахань, ул. Коновалова, 14, адрес электронной почты: [rus\\_src@mail.ru](mailto:rus_src@mail.ru).
- 2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудники подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в который

позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок сотрудника учреждения. При невозможности сотрудника учреждения, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. Специалисты учреждения, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.2. Результат рассмотрения обращений граждан.

2.2.1. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

- направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- переадресация обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации его обращения;
- уведомление гражданина об отказе в рассмотрении его обращения с изложением причин;
- устный ответ на обращение с согласия гражданина.

2.3. Общий срок рассмотрения обращений граждан — 30 дней со дня регистрации письменного обращения в органе, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

В исключительных случаях, если для исполнения поручения необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен должностным лицом не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

### **3. Прием, регистрация, направление письменного обращения на рассмотрение ответственным лицам**

3.1. Поступающие в учреждение письменные обращения граждан в том числе в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются в отделе кадров

3.2. Делопроизводитель отдела кадров:

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее — при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены, делает на них надпись об их соответствии

подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;

- регистрирует обращение.

3.3. Все письменные обращения, в том числе в форме электронного документа поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.4 Поступившие в учреждение обращения регистрируются в электронном журнале регистрации документов.

3.5. В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Все письменные обращения в том числе в форме электронного документа после их регистрации передаются специалисту ответственному за работу с обращениями граждан, который фиксирует их в «Журнале учета обращений граждан» (Приложение №1).

3.7. В «Журнале учета обращений граждан» вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата приема;
- Ф.И.О. обратившихся граждан;
- социальный статус;
- адрес, телефон;
- тип обращения (заявление, предложение, жалоба);
- форма обращения (устно, письменно, факс, сеть Интернет);
- краткое содержание обращения;
- отметка о результатах приема (принятое решение);
- ФИО, подпись лица, проводившего прием.

3.8. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

3.9. При поступлении повторных обращений в журнале указывается признак повторности и подбирается переписка по предыдущим обращениям.

3.10. При регистрации коллективных обращений, в которых указано несколько авторов, в журнал вносится первая фамилия заявителя, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ.

3.11. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию учреждения, то обращение в течение трех дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

#### 4. Рассмотрение обращений

4.1. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней с даты его регистрации.

4.2. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.3. При рассмотрении обращений граждан необходимо:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. В процессе рассмотрения обращения по существу учреждение вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в других органах, организациях, учреждениях;

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном законодательством Российской Федерации порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;

- привлекать в установленном порядке экспертов;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- инициировать проведение проверки.

4.5. Ответ на обращение подписывается директором учреждения либо специалистом ответственным за работу с обращениями граждан.

4.6. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано: адресат, дата отправки, регистрационный номер.

4.7. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по

адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

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

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **6. Организация личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан ведут директор, его заместители, согласно графику приёма граждан. График размещен на информационном стенде в фойе учреждения и на официальном сайте учреждения.

6.2. Приём граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графику без предварительной записи.

6.3. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, а также недееспособные на личный приём не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, приём может быть прекращен, при необходимости вызван дежурный сотрудник полиции.

6.4. Директор учреждения либо его заместители обязаны внимательно выслушать гражданина и разобраться по существу его обращения.

6.5. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. В ходе личного приёма гражданин может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном данным Положением порядке.

6.7. На личном приеме должностным лицом заполняется карточка личного приема граждан (Приложение № 2). В случае, если изложенные в 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. Факт обращения фиксируется также в журнале учета обращений граждан.

## **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

7.1. Директор ГАУ АО АОСРЦ «Русь» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.