Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания системы социальной защиты населения
«Ровеньский психоневрологический интернат»

Утверждаю:
Директор Государственного бюджетного стационарного учреждения социального обслуживания системы социальной защиты населения «Ровеньский психоневрологический интернат»

_____ Т. А. Заходякина

«04» апреля 2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации приема граждан и рассмотрению обращений

Экземпляр № 1
Хранится под приказом
№ 107 от «04» апреля 2019г.
Экземпляр № 2
Хранится у специалиста по кадрам

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения…….. 3

2 Основные принципы работы с обращениями граждан…….. 4

3 Способы приема граждан…….. 4

4 Порядок рассмотрения устных обращений в ходе личного приема……. 5

5 Доступ в помещение и оформление рабочего места…….. 6

6 Требования к сотрудникам, ведущим личный прием граждан…….. 7

7 Особенности консультирования граждан по телефону…….. 7

8 Порядок приема и рассмотрения обращений, поступающих в письменной форме и факсимильной связи…… 8

9 Порядок рассмотрения обращений, поступивших в электронном виде……... 9

10 Учет обращений граждан и их анализ…….. 10

11 Основания для приостановления или отказа в рассмотрении обращения……... 11

12 Выводы…… 11

13 Приложение № 1…… 13

14 Приложение № 2…… 14

15 Лист ознакомления…… 15

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Методические рекомендации по организации приема граждан, обеспечению своевременного рассмотрения обращений граждан, принятию решений и направлению ответов в установленный срок в ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» (далее - Методические рекомендации) разработаны в соответствии с Антикоррупционной политикой ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» и Положением об этике и служебном поведении работников ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат».

1.2. Методические рекомендации разработаны для сотрудников ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат», работающих с обращениями граждан. Методические рекомендации направлены на конкретизацию порядка приема и рассмотрения устных обращений по телефону или в ходе личного приема, правил приема и рассмотрения обращений, поступающих в письменной форме по почте, по факсу, по электронной почте, в электронном виде через форму обратной связи на сайте.

1.3. Организационно-методическое обеспечение работы ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» по рассмотрению обращений граждан осуществляет работник в части организации делопроизводства и работы с письменными обращениями граждан; Административное управление ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» в части работы с устными обращениями граждан, поступающими по телефону или в ходе личного приема, а также в части работы с обращениями, порядок направления которых не был соблюден, и обращениями, поступающими в электронном виде через форму обратной связи на сайте ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат».

1.4. Основные понятия, используемые в Методических рекомендациях:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в учреждение письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения, по развитию общественных отношений;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и его должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении;

гражданин - любое физическое или юридическое лицо, обратившееся в учреждение, в том числе иностранные граждане.

2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Работа с обращениями граждан в учреждении должна основываться на принципах гласности, открытости, законности, своевременности подготовки ответов, не дискриминационном подходе. Усилия учреждения должны быть направлены на предотвращение и пресечение ограничивающих конкуренцию действий со стороны хозяйствующих субъектов, субъектов естественных монополий и органов власти.

2.2. Все обращения граждан, поступающие в учреждение, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

2.3. Сотрудник учреждения должен ответственно относиться ко всем обращениям, поступившим на рассмотрение, своевременно их регистрировать, рассматривать и направлять ответы на обращения.

2.4. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию учреждения, ему разъясняется его право обращения в иные органы государственной власти или органы местного самоуправления, компетентные по данному вопросу.

2.5. Результат рассмотрения обращения должен отвечать следующим требованиям: своевременность, достоверность, актуальность, полнота предоставляемой информации.

2.6. На официальном сайте учреждения должен содержаться перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции учреждения, и ответы на них. Перечень типовых вопросов и ответов должен обновляться раз в квартал.

3. СПОСОБЫ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Порядок обращения в учреждение должен быть опубликован на сайте, а также размещен на информационном стенде, расположенном в помещении учреждения.

3.2. ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» может принимать обращения граждан следующими способами: устно по телефону или в ходе личного приема; в письменной форме (лично, по почте, по факсу, по электронной почте); через форму обратной связи на сайте учреждения.

3.2.1. Устные обращения могут приниматься непосредственно на личном приеме или по телефону. На сайте учреждения должен быть размещен ежеквартальный график приема граждан сотрудниками учреждения с указанием вопросов, по которым они принимают граждан (например: прием ведут специалисты отдела госзаказа).

3.2.2. Обращения, поступившие по почте, регистрируются сотрудником, занимающимся делопроизводством в учреждении, и направляются в профильные отделы для подготовки ответов по существу согласно инструкциям по делопроизводству.

3.2.3. Обращения в письменной форме также могут приниматься лично по адресу учреждения должностным лицом, ответственным за делопроизводство и прием обращений граждан.

3.2.4. Адрес для направления письменных обращений и порядок доступа в помещение учреждения, часы приема должны быть указаны на сайте учреждения, а также при входе в помещения учреждения. В случае, если доступ в помещение осуществляется по пропускам, разъяснения о порядке заказа

пропуска могут быть получены на сайте и при входе в его помещение.

3.2.5. Письменные обращения принимаются также с помощью факсимильной связи (номер факса и номер телефона для проверки прохождения факса должны быть размещены на сайте учреждения).

3.2.6. Обращения граждан в электронном виде принимаются по электронной почте учреждения (электронный адрес должен быть размещен на сайте).

3.2.7. Граждане могут направлять обращения через форму обратной связи на сайте учреждения (поступают на электронный адрес учреждения).

Порядок работы с обращениями граждан, поступающими через форму обратной связи на сайте и порядок заполнения формы следует разместить непосредственно перед самой формой (Приложение 1).

3.2.8. При условии наличия ФИО заявителя и полного почтового адреса обращение регистрируется в канцелярии и рассматривается в установленные законом сроки. Если в обращении отсутствует контактная информация, или она представлена не в полном объеме, то гражданину, направившему обращение, разъясняется порядок обращения в учреждение.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ В ХОДЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

4.1. Рекомендуется проводить прием граждан в строго установленные и обнародованные на сайте учреждения и при входе в помещение ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» сроки и время приема посетителей.

4.2. Сотрудники ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат», ведущие прием граждан, должны корректно и внимательно относиться к обратившимся гражданам, не унижая их чести и достоинства, использовать официально-деловой стиль речи.

4.3. Прием граждан может проводиться как по определенным темам (например, по приему получателей социальных услуг в учреждение), так и по общим вопросам деятельности ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат»

4.4. Прием граждан могут вести: руководитель, заместитель руководителя, главные специалисты, другие сотрудники по распоряжению руководителя учреждения.

4.5. Запись на прием лично к руководителю учреждения должна осуществляться по телефону в приемной руководителя или на посту охраны.

4.6. Сотрудник ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат», ведущий прием граждан, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

4.7. В случае невозможности оперативно предоставить ответ гражданину ему следует предложить оставить письменное обращение в Управление социальной защиты населения Белгородской области.

4.8. Официальные разъяснения законодательства предоставляются только в письменной форме.

5. ДОСТУП В ПОМЕЩЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ РАБОЧЕГО МЕСТА

5.1. Доступ в помещение, где проводятся консультации сотрудниками ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат», должен быть свободным для граждан, пришедших на прием или записанных на консультацию. Если доступ в помещение ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» осуществляется по пропуску, его следует оформить предварительно, а порядок его оформления необходимо разместить на сайте и при входе в помещение учреждения.

5.2. Гражданину может быть отказано в приеме, если он ведет себя ненадлежащим образом, угрожает или выражается нецензурно в присутствии сотрудника учреждения, ведущего прием.

5.3. В помещении должна быть предусмотрена зона для размещения граждан, ожидающих своей очереди на прием к должностным лицам учреждения.

5.4. В процессе ожидания граждане должны иметь возможность ознакомиться с информационными материалами ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» (буклеты, пресс-релизы, разъяснения законодательства и т.д.).

5.5. В помещении ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат», где проводится прием граждан, должен размещаться информационный стенд со следующими сведениями:

- общая справочная информация о ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» (адрес, контакты, структура, сведения о руководителе и его заместителях);
- информация о полномочиях и функциях ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» (законы и другие нормативные акты);
- порядок рассмотрения обращений в ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат»;
- административные регламенты по исполнению государственных функций;
- образцы обращений, заявлений и других документов;
- список вакансий в учреждении; информация о проведении конкурса на замещение вакантной должности в учреждении;
- информация о деятельности ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» и другая, открытая к доступу информация.

5.6. При рассмотрении устных обращений по требованию гражданина сотруднику ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» необходимо представиться. На столе нужно поместить табличку с указанием ФИО сотрудника, должности, ведущего прием граждан.

5.7. Помещение, где проводится прием граждан, может быть оснащено оборудованием для осуществления трансляции презентаций, отражающих основные вопросы деятельности ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» (при наличии технической возможности).

5.8. В помещении ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» (при наличии финансовой возможности) могут быть установлены информационные терминалы, содержащие информацию о деятельности учреждения.

5.9. Для обеспечения безопасности при проведении личного приема целесообразно оборудовать помещение камерой видеонаблюдения, «тревожной

кнопкой» или обеспечить присутствие сотрудника охраны в зоне досягаемости (при наличии технической возможности). Сотруднику учреждения при непосредственном общении с заявителем следует сохранять безопасную дистанцию.

5.10. Целесообразно вести аудиозапись личного приема граждан.

6. ТРЕБОВАНИЯ К СОТРУДНИКАМ, ВЕДУЩИМ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

6.1. Должность сотрудника ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат», ведущего личный прием граждан по записи, должна быть не ниже заместителя директора.

6.2. Сотрудникам ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» рекомендуется:

- придерживаться официально-делового стиля одежды, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность;
- соблюдать умеренность в использовании косметики, парфюмерии, ношении ювелирных изделий и других аксессуаров.

6.3. Сотрудник ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» должен соблюдать правила делового поведения, нормы служебной, профессиональной этики.

6.4. При возникновении разногласий между сотрудником ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» и гражданином в ходе личного приема необходимо разрешать их тактично, даже если гражданин ведет разговор на повышенных тонах или высказывает несправедливые упреки. Если гражданин ведет себя неподобающим образом, нецелесообразно сразу отказывать ему в рассмотрении его вопроса, не следует создавать конфликтных ситуаций. Следует его успокоить, внимательно и корректно разобраться в сути его обращения и представить интересующую его информацию.

6.5. Если разговор затягивается, необходимо прервать его корректно, сославшись на занятость и других ожидающих граждан, предложив альтернативу в виде направления письменного обращения.

6.6. Сотрудник ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» вправе потребовать у гражданина предоставление документа, удостоверяющего его личность.

6.7. В случае некорректного обращения гражданина в ходе личного приема ему может быть отказано в рассмотрении его вопроса с объяснением причин отказа и разъяснением права повторного обращения.

7. ОСОБЕННОСТИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ПО ТЕЛЕФОНУ

7.1. Для приема устных обращений граждан по телефону может быть выделен номер горячей линии.

7.2. Сотрудники ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» должны корректно и внимательно относиться к обратившимся гражданам, не унижая их чести и достоинства, с использованием официально-делового стиля речи.

7.3. При рассмотрении устных обращений сотруднику ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» в начале разговора необходимо представиться - назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность в ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат».

7.4. Устные обращения могут приниматься по телефону делопроизводителя, по телефону приемной учреждения или по выделенной линии, а также в ходе личного приема в помещении учреждения. Номера телефонов для направления устных обращений целесообразно разместить на сайте учреждения таким образом, чтобы его можно было сразу увидеть, а также на информационном стенде при входе.

7.5. В ответ на устное обращение сотрудник ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» вправе представить контактную информацию, график работы ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат», сообщить входящий номер обращения и дату его регистрации, сообщить о ходе рассмотрения обращения.

7.6. Сотрудник ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат», рассматривающий устное обращения гражданина, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

7.7. Сотрудник ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат», ответственный за прием устных обращений, может перенаправить заявителя за консультацией в другие учреждения, либо самостоятельно ответить на вопросы при устном обращении, либо предложить гражданину оставить письменное обращение, при этом представив рекомендации о порядке его оформления.

7.8. Для предоставления полной и достоверной информации при ответе на вопросы граждан сотрудник ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» может использовать как внутренние, так и внешние информационные ресурсы: сайт учреждения, внутренний портал, правовые базы («Гарант»; «Консультант Плюс»), сервер органов государственной власти (www.gov.ru), сайты других ведомств.

8. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И ФАКСИМИЛЬНОЙ СВЯЗИ

8.1. Граждане могут направлять в ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

8.2. В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 02.07.2013г.), со статьей 44 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (ред. от 04.06.2014г., с изм. от 21.07.2014г.), со статьей 36 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» (ред. от 21.07.2014г., с изм. и доп. от 06.08.2014г.), Постановлением Правительства РФ от 17.08.2006 № 508 «Об утверждении Правил рассмотрения антимонопольным органом дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе» (ред. от 11.11.2010г.), с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» от 05.04.2013 № 44-ФЗ (в ред. Федерального закона № 311-ФЗ от 03.08.2018г.) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть

направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Например: (при сбое в работе электронных площадок), фотографии, свидетельствующие о нарушении (законодательство о рекламе) и т.д.

8.3. Регистрация обращений, поданных в соответствии с требованиями законов, ведется по утвержденным в ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» правилам делопроизводства, в которых также прописаны сроки административных процедур по рассмотрению обращений граждан. Сроки рассмотрения обращений граждан установлены вышеприведенными Федеральными законами и нормативно-правовыми актами (см. пункт 1.3).

8.4. Ответ на зарегистрированное обращение следует направлять на бланке учреждения на почтовый адрес заявителя за подписью руководителя учреждения.

8.5. На обращения, порядок направления которых не был соблюден, также следует давать ответ, но иным доступным способом (по электронной почте, по телефону, в ходе личного приема). (Приложение № 2 «О правилах обращения в органы власти»).

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

9.1. Обращения в электронном виде могут приниматься на адрес электронной почты ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» (электронный адрес должен быть размещен на сайте), через форму обращения на сайте учреждения на электронный адрес учреждения.

9.2. Порядок работы с обращениями граждан, поступающими через форму обратной связи на сайте учреждения, и порядок направления обращений через эту форму следует разместить непосредственно перед самой формой на сайте.

9.3. Обращения, не подлежащие регистрации (по причине отсутствия сведений о заявителе - ФИО и почтового адреса, или других необходимых данных), могут быть учтены в электронном журнале обращений, который создан самостоятельно сотрудниками учреждения. На такие обращения также необходимо предоставлять ответ (например, по электронной почте с разъяснением порядка обращения или ответом по существу).

9.4. Если поступает большое количество обращений, порядок направления которых не был соблюден, по одному и тому же вопросу, на подобные обращения целесообразно обратить внимание и в совокупности представить их на доклад руководителю для определения необходимости принятия превентивных мер, проведения проверки, пресечения нарушения, доработки нормативных правовых актов и т.д. (Например, многочисленные идентичные жалобы от разных граждан на нарушения в сфере оказания социальных услуг.)

9.5. Результатом рассмотрения обращений, порядок направления которых не был соблюден, могут быть направленные гражданину рекомендации о соблюдении порядка обращения, разъяснения компетенции ведомства, мотивированного направления заявителей в иные органы власти и органы местного самоуправления и пр. (Если в обращении указан контактный телефон,

электронный или почтовый адрес заявителя.)

10. УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ИХ АНАЛИЗ

10.1. Учет устных обращений граждан, поступивших по телефону или в ходе личного приема, а также обращений, порядок направления которых не был соблюден, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обращений, направленных в электронной форме через форму обратной связи на сайте учреждения, ведется в электронном виде в журнале обращений.

10.2. Учет устных обращений, поступивших в ходе личного приема, ведется в письменной форме в журнале учета посетителей.

10.3. Обобщение и анализ поступивших обращений граждан следует проводить раз в полгода. Учитывается:

- количество и виды поступивших обращений;
- количество устных обращений (из них по телефону, в ходе личного приема);
- количество письменных обращений (из них по почте, по факсу, по электронной почте, через форму обратной связи на сайте, в ходе личного приема);
- количество поступивших обращений от физических лиц, юридических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- количество обращений рассмотренных и не рассмотренных в срок;
- перечень часто задаваемых вопросов;
- решения, принятые учреждения по обращениям;
- перечень органов власти, в которые чаще всего перенаправляются граждане.

Отчетность целесообразно опубликовывать на сайте ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» в электронной форме, доступной для восприятия, а также присылать раз в полгода в Управление социальной защиты населения по электронной почте.

10.4. По результатам анализа поступивших обращений для систематизации работы с ними целесообразно размещать на сайте учреждения типовые ответы на часто задаваемые вопросы граждан, завизированные руководителем (заместителем руководителя) учреждения.

10.5. Также целесообразно отслеживать количество обращений (жалоб) заявителей по отдельным вопросам компетенции учреждения, докладывать о таких обращениях руководителю учреждения, чтобы в дальнейшем сконцентрировать внимание на проблемах в сферах регулирования социальной сферы.

10.6. ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» может готовить предложения по работе с обращениями граждан и направлять их в Управление социальной защиты населения области.

11. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ИЛИ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

11.1. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11.2. 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.

11.3. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат», а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

11.4. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который учреждением многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения (заместитель руководителя) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением об этом решении гражданина, направившего обращение.

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

11.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение в антимонопольный орган.

ВЫВОДЫ

1. Обращения граждан следует принимать всеми доступными современными способами.

2. Информация о способах обращения граждан в ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» должна быть максимально понятной и доступной.

3. Должностные обязанности по организации, проведению приема устных обращений целесообразно вменить на постоянной основе отдельному сотруднику учреждения с указанием на сайте учреждения контактного номера телефона и адреса электронной почты для обращений.

4. Для проведения личного приема в помещении учреждения должны быть созданы максимально комфортные условия, как для граждан, так и для сотрудников ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат».

5. Сотрудник учреждения при проведении личного приема граждан должен иметь представительный вид и максимально корректно и внимательно относиться к гражданам, не создавать конфликтных ситуаций, не забывать о собственной безопасности. Только в экстренных случаях гражданину может

быть отказано в рассмотрении его обращения.

6. При устном обращении гражданина по телефону следует максимально корректно и внимательно разбираться в сути обращения. Предоставляемые рекомендации должны быть полными и достоверными. Отказ или перенаправление обращения должны быть мотивированы.

7. Подлежат рассмотрению также обращения граждан, порядок направления которых в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не был соблюден (приложение № 2). Ответ на такое обращение может быть предоставлен гражданину любым доступным способом - по электронной почте, по телефону или на бланке учреждения.

8. Необходимо внедрить в работу систему учета и анализа обращений граждан.

9. Обращения граждан, на основании которых учреждение не может провести проверку, выявить нарушения, принять меры к их устранению, следует систематизировать, выделять из них наиболее проблемные вопросы и представлять на доклад руководителю учреждения. На основании сведений из многократных обращений граждан, указывающих на одну и ту же проблему в сфере деятельности учреждения, руководитель может инициировать проверку по конкретному вопросу, принять решение о проведении иных мер для урегулирования проблемы или организовать прием для граждан по разъяснению законодательства.

Таким образом, целесообразно принимать и рассматривать все обращения граждан, поступившие в ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат». Подход к рассмотрению всех обращений должен быть единым - добросовестным и ответственным. Анализ обращений граждан следует использовать для принятия управленческих решений по работе ГБСУСОССЗН «Ровеньский психоневрологический интернат» в перспективе.

Телефон службы охраны: 8(47238) 5-91-51. Внутренний телефон директора учреждения: 8 (47238) 5-91-46, заместителя директора: 8 (47238) 5-91-11, медицинский кабинет: 8 (47238) 5-91-12, главный бухгалтер: 8 (47238) 5-91-46.

Приложение № 1
к Положению об организации приема
граждан и рассмотрению обращений
от «04» апреля 2019г.

ПРИМЕР ФОРМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ПОРЯДКА ЕЕ ЗАПОЛНЕНИЯ НА САЙТЕ ГБСУСОССЗН «РОВЕНЬСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

Ознакомьтесь, пожалуйста, с порядком обращения перед тем, как написать в территориальный орган.

Для обращения через сайт территориального органа корректно заполните форму обращения. Указание вымышленного имени или адреса является основанием для отказа в рассмотрении обращения. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

При необходимости приложить к обращению какие-либо файлы

возможностью написать в территориальный орган России по электронной почте - [адрес электронной почты территориального органа России]. Объем вложений не должен превышать 20 Mb.

Ответ автору обращения, направленного через сайт территориального органа России, направляется в электронном виде по адресу e-mail, указанному в форме обращения. При необходимости получения ответа на бумажном носителе просим указать это в тексте обращения.

ФИО (*):

E-mail (*):

Город (*):

Улица (*):

Дом (*):

Корпус (*):

Квартира (*):

Индекс (*):

Заголовок сообщения (*):

Текст сообщения (*):

Звездочкой (*) отмечены поля, обязательные для заполнения.

Приложение № 2
к Положению об организации приема
граждан и рассмотрению обращений
от «04» апреля 2019г.

О ПОРЯДКЕ ОБРАЩЕНИЯ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Вы можете обратиться в органы власти местного самоуправления и России с письменным обращением, представив дополнительные сведения, которые помогут антимонопольному органу в точности разобраться в существе Вашего вопроса.

Обращаем внимание, что в государственные органы следует обращаться в установленном законодательством РФ порядке. Так, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин вправе направить в государственный орган письменное обращение, в котором в обязательном порядке указываются наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, излагается суть предложения, заявления или жалобы,

ставится личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Данная информация не является официальным комментарием ФАС России. В случае необходимости получения официального ответа на поставленный вопрос Вы можете обратиться в органы власти России с письменным обращением, в котором в обязательном порядке указываются:

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение;

2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) личная подпись и дата.

В обращении излагаете суть предложения, заявления или жалобы. Ответ будет дан на бланке органов власти России.

Лист ознакомления с Положением об организации приема граждан и рассмотрению обращений

Должность	Ф.И.О.	Дата ознакомления	Подпись