Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Джидинский социально- реабилитационный центр для несовершеннолетних «Баяр» Республика Бурятия, 671923, Джидинский район, с.Нижний Бургалтай, ул.Яковлева, 40. телефон 98-2-22.

 Утверждаю:

 Директор ГБУСО

 Джидинский СРЦН «Баяр»

 Л.П.Очирова

 «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2016 г.

1. Общие положения

1. Рассмотрение обращений граждан в ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр» (далее – Центр) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации

  [Конституция РБ](http://rkgvv.ru/wp-content/uploads/2016/05/Konstitutsiya-Respubliki-Buryatiya.docx)

 [Федеральный Закон от 27.07.2006 № 152 — ФЗ  «О персональных данных»](http://rkgvv.ru/wp-content/uploads/2016/05/Federalnyj-Zakon-ot-27.07.2006-152-FZ-O-personalnyh-dannyh.docx)

  [Приказ Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 25.10.2013 г. «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия»](http://rkgvv.ru/wp-content/uploads/2016/05/Prikaz-Administratsii-Glavy-RB-i-Pravitelstva-RB-ot-25.10.2013-g.-OB-UTVERZHDENII-INSTRUKTSII-O-PORYADKE-ORGANIZATSII-RABOTY-S-OBRASHHENIYAMI-GRAZHDAN.docx)

 Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 5204);

1. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:
* разрешение вопросов, поставленных в обращении;

- направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

* отказ в разрешении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Раздел 2. Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Информацию о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр» можно получить по адресу: **671235, Джидинский район, с. Нижний Бургалтай, ул. Яковлева, 40**

График работы:

|  |  |
| --- | --- |
| День недели | Время приема |
| Понедельник | с 9.00 до 12.00 с 13.00 до 17.00 |
| Вторник | с 9.00 до 12.00 с 13.00 до 17.00 |
| Среда | с 9.00 до 12.00 с 13.00 до 17.00 |
| Четверг | с 9.00 до 12.00 с 13.00 до 17.00 |
| Пятница | с 9.00 до 12.00 с 13.00 до 17.00 |

Справочные телефоны приемной директора СРЦН «Баяр» 8(30134) 98-2-22.

Факс: 8 (30134) 98-2-22

Официальный сайт ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр»: bayardjidanb.ru

Адрес электронной почты: bayardjidanb@mail.ru

1. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан не должен превышать

30 дней.

1. В случаях, предусмотренных федеральным законом, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен на основании мотивированной служебной записки исполнителя не более чем на 30 дней/директором СРЦН «Баяр». О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.
2. Основания для отказа в рассмотрении письменного обращения:
* в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* в обращении обжалуется судебное решение;
* в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Центра, а также членов их семей;
* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
1. Заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), и в зависимости от требований, предъявляемых к отдельным видам обращений, почтовый адрес, контактный телефонный номер или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен (сообщен) ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, приведенных в обращении, заявители представляют документы и материалы либо их копии.

Раздел 3. Административные процедуры

Способы обращения в центр:

письменное обращение (обращение на бумажном носителе, Интернет-обращение, размещенное на сайте центра или направленное по электронной почте);

устное обращение (личный прием, сообщение по телефону).

Письменное обращение

1. Обращение на бумажном носителе
2. Обращения на бумажном носителе регистрируются у экономиста. Регистрация обращений на бумажном носителе производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу и фиксации в учетной документации кратких сведений о нем.
3. Обращения на бумажном носителе подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.
4. Интернет-обращение, направленное по электронной почте
5. Интернет-обращения, направленные в ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр»по электронному адресу: **bayardjidanb @ mail.ru** , в течение трех дней с момента поступления регистрируются у экономиста, путем фиксации в учетной документации кратких сведений о нем и присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению.
6. Сообщение должно содержать адрес электронной почты либо почтовый адрес, по которому будет направлен ответ.
7. Интернет-обращение, размещенное на сайте ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр». Обращения, размещенные на официальном сайте ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр» bayardjidanb.ru, в течение трех дней с момента поступления регистрируются экономистом. путем фиксации в учетной документаций кратких сведений о нем и присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению.
8. Ответ на данное обращение размещается под текстом обращения на сайте ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр» по адресу: **bayardjidanb.ru**
9. Рассмотрение письменного обращения
10. Поступившие в ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр» письменные обращения после регистрации направляются Директору центра для организации исполнения.
11. Поступившие письменные обращения, адресованные конкретному работнику ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр», направляются данному работнику.
12. Директор центра, его заместитель, заведующий отделением, другой специалист, которому письменное обращение направлено на исполнение:
13. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего письменное обращение;
14. запрашивает в пределах своей компетентности необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы в медицинских организациях, а также государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
15. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя в пределах своей компетентности;
16. дает письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении

вопросов;

1. уведомляет заявителя о направлении его письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
2. Письменные обращения, обжалующие действия (бездействие), решение конкретных должностных лиц (работников) центра, не могут направляться этим должностным лицам (работникам) для рассмотрения и (или) подготовки ответа.
3. Ответ на письменное обращение подписывается директором.
4. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан письменный ответ.
5. После направления (сообщения) заявителю ответа в учетной документации делается отметка об исполнении.
6. Общий срок рассмотрения письменных обращений не должен превышать 30 дней с момента регистрации письменного обращения.
7. В случаях, предусмотренных федеральным законом, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен на основании мотивированной служебной записки исполнителя не более чем на 30 дней Директором центра. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.
8. Переадресация письменного обращения
9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.
10. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
11. Порядок рассмотрения отдельных обращений
12. По письменному обращению, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес либо контактный телефонный номер либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен (сообщен) ответ, может быть проведена проверка, но ответ на обращение не дается.
13. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников ГБУСО Джидинский СРЦН «Баяр», а также членов их семей, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов, направившему обращение гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
14. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению,
15. 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, Директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
16. Если ответ по существу поставленного в письменном 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.
17. Информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
18. Сведения, составляющие врачебную тайну, не могут предоставляться кому-либо без согласия гражданина или его законного представителя, за исключением случаев предусмотренных законом. Сведения, составляющие врачебную тайну, без согласия гражданина могут предоставляться по запросу органов дознания и следствия и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, который должен содержать номер уголовного или гражданского дела.
19. По запросам адвокатов сведения, составляющие врачебную тайну, могут предоставляться исключительно в отношении представляемого лица при наличии надлежаще оформленных документов,
20. В случаях, не терпящих отлагательств, которые связаны с угрозой жизни и здоровью граждан, обращения незамедлительно передаются руководству и по ним принимаются соответствующие меры.

Устное обращение

3.7. Личный прием

1. Для реализации воспитанника при оказании ему социальной помощи Директором и его заместителями проводится личный прием граждан.
2. Личный прием осуществляется еженедельно по четвергам с 14- ОО час. до 15-00 час:
3. Запись граждан на личный прием осуществляется ежедневно по адресу: **671235, Джидинский район, с.Нижний Бургалтай, ул.Яковлева, 40 и по телефону 8(30134) 98222.**

 3.7.3. Учет и регистрация принятых на личном приеме устных обращений граждан осуществляется путем присвоения порядкового номера каждому поступившему сообщению, а также фиксации в журнале учета обращений граждан вопросов, поставленных в обращении, и результата их рассмотрения.

 3.7.4.После окончания личного приема в журнале учета обращений граждан фиксируются его результаты.

 3.7.5.При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно, о чем в журнал учета обращений граждан вносится запись. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов дается письменный ответ.

 3.7.6.Если заявитель согласен на устный ответ, но факты и обстоятельства, изложенные им в ходе личного приема, требуют дополнительной проверки или на решение вопроса требуется дополнительное время, заявитель и лицо, осуществляющее прием, обмениваются контактными телефонными номерами, а в журнал учета обращений граждан делается запись о постановке устного обращения на контроль.

В сроки, установленные федеральным законом, заявителю, по указанному им контактному телефонному номеру, сообщается о результатах рассмотрения устного обращения, после чего в журнале учета обращений граждан делается отметка о снятии устного обращения с контроля.

 3.7.7.Если в ходе личного приема гражданином подано письменное обращение, в журнале учета устных обращений граждан делается запись о постановке обращения на контроль.

Письменное обращение заявителя регистрируется у Директора центра, после чего письменное обращение направляется для подготовки ответа.

После направления заявителю ответа в журнале учета обращений граждан делается отметка о снятии обращения с контроля.

 3.7.8.Общий срок рассмотрения устных обращений не должен превышать 30 дней с момента внесения записи в журнал учета обращений граждан.

 3.7.9.В случаях, предусмотренных федеральным законом, срок рассмотрения устного обращения может быть продлена основании мотивированной служебной записки исполнителя не более чем на 30 дней Директором центра или его заместителем. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.

