

УТВЕРЖДАЮ

Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры «Нижневартовский
дом - интернат для престарелых и
инвалидов»

С.Г.Прокопьева

« 3 » 2018 г.

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан, поступивших
в БУ «Нижневартовский дом-интернат

»

Раздел 1. Общие положения

- 1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в БУ «Нижневартовский дом-интернат» (далее по тексту Порядок) определяет процедуры по учету, рассмотрению письменных и устных обращений граждан (далее обращение гражданина, обращение), поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее по тексту Учреждение).
- 1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью, а так же на жалобы, поданные в соответствии с Федеральным законом от 27. 07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- 1.3. В настоящем Порядке используются основные термины предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), постановлением Губернатора Ханты - Мансийского автономного округа - Югры от 24.08.2012 №130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих Губернатору Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа - Югры» (далее - Постановление Губернатора автономного округа от 24.08.2012 №130).
- 1.4. Основными терминами являются:
Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а

также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- 1.5. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 1.6. **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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- 1.7. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 1.8. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Раздел 2. Прием и регистрация письменного обращения

- 2.1. Письменное обращение в Учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте и через официальный сайт Учреждения.
- 2.2. Регистрация письменного обращения поступившего в электронном виде, осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента его поступления. Обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.
- 2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Учреждение (далее - Журнал регистрации) (приложение 1). Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.
- 2.4. После регистрации письменного обращения, не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан (далее - Ответственный специалист), направляет (выдает) гражданину уведомление о получении его обращения (приложение 2).
- 2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), Ответственный специалист снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.
- 2.6. Ответственный специалист при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит

- информацию об обращении в Журнал регистрации с присвоением регистрационного номера, составляет карточку обращения (приложение 3).
- 2.7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ответственным специалистом принимается на контроль, вносится в Журнал регистрации, на карточке обращения ставится штамп «Контроль». В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточке проставляется срок рассмотрения.
 - 2.8. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.
 - 2.9. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком.
 - 2.10. В случаях, если:
 - срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения;
 - аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Ответственный специалист направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение;
 - аналогичное обращение поступило после истечения 30 календарных дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
 - 2.11. Поступившая благодарность подлежит регистрации и направлению для ознакомления Руководителю Учреждения. Ответственный специалист направляет гражданину соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

Раздел 3. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

- 3.1. Обращение, поступившее в Учреждение, с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается Руководителю, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа гражданину (далее - Исполнитель). Информация вносится Руководителем в карточку обращения.
- 3.2. Поручение Руководителя о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня вносится Ответственным специалистом в Журнал регистрации, передается Исполнителю (Исполнителям) на бумажном носителе.
- 3.3. Повторное обращение, поступившее в Учреждение, после регистрации вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается Руководителю для определения Исполнителя.
- 3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в Депсоцразвития Югры, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина,

- направившего обращение, о его переадресации.
- 3.5. В случае рассмотрения обращения, поставленного на контроль в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Порядка, Исполнитель, обеспечивает письменное информирование адресата, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).
 - 3.6. Своевременное рассмотрение обращения должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование адресата, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на контроль, осуществляет Исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнителям, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).
 - 3.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается ответственным специалистом гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Раздел 4. Рассмотрение обращения гражданина

- 4.1. Исполнитель при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.
- 4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.
- 4.3. В установленные 30 календарных дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.
- 4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен Руководителем Учреждения, но не более чем на 30 календарных дней.
- 4.5. Гражданин письменно уведомляется должностным лицом, ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.
- 4.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится ответственным специалистом в Журнал регистрации.
- 4.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и

- предыдущие направлялись им в Учреждении.
- 4.8. Руководитель Учреждения, принявший решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.
 - 4.9. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется Ответственным специалистом в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается. Ответственным специалистом обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».
 - 4.10. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Ответственный специалист, в течение 7 календарных дней со дня регистрации, сообщает гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
 - 4.11. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
 - 4.12. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, подшиваются в дело.

Раздел 5. Оформление ответа на обращение

- 5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает Руководитель Учреждения.
- 5.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.
- 5.3. Ответ на коллективное обращение направляется гражданину, указанному в обращении первым, с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.
- 5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 5.5. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного Руководителем осуществляется Ответственным специалистом.

Раздел 6. Личный прием граждан

- 6.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения (в его отсутствие - исполняющий обязанности директора).
- 6.2. График приема граждан утверждается приказом директора Учреждения (Приложение 4).
- 6.3. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте Учреждения, на информационных стендах Учреждения.
- 6.4. Предварительная запись на личный прием осуществляется Ответственным специалистом на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.
- 6.5. Организацию личного приема граждан обеспечивает Ответственный специалист, который осуществляет:
 - предварительную запись на личный прием;
 - документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема (приложение 5), внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему электронного документооборота и делопроизводства;
 - контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, данных в ходе личного приема.
- 6.6. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.
- 6.7. 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 направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.8. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Руководителя, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.
- 6.9. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Руководитель Учреждения, проводивший личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.
- 6.10. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.
- 6.11. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Раздел 7. Контроль рассмотрения обращений граждан

- 7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Учреждение, осуществляет Ответственный специалист.
- 7.2. Ответственный специалист Учреждения представляет в Управление социальной защиты населения по г. Нижневартовску и Нижневартовскому району (далее Управление):
 - 7.2.1. ежеквартально, до 5 числа следующего за отчетным месяца, отчет о личном

- приеме граждан и поступивших письменных обращений граждан в Учреждение;
- 7.2.2. ежегодно, до 20 января года, следующего за отчетным, отчет о личном приеме граждан и поступивших письменных обращений граждан в Учреждение.
- 7.2.3. ежеквартально до числа 5 числа следующего за отчетным месяца, информацию об исполнительской дисциплине при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Учреждение.
- 7.2.4. ежеквартально до числа 1 числа следующего за отчетным месяца сведения об обращении граждан
- 7.3. Форма отчетов, указанных в пп. 7.2.1 и 7.2.2. утверждаются приказом Депсоцразвития Югры.

Раздел 8. Ответственность

- 8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В БУ «НИЖНЕВАРТОВСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ»

№ п/п	Дата	Ф.И.О.	Адрес, Номер телефона	Вид обращения	Социальный статус, льготная категория	Краткое содержание	Поручение	Исполнитель	Срок исполнения	Информация о подготовке ответа
----------	------	--------	--------------------------	------------------	--	-----------------------	-----------	-------------	--------------------	-----------------------------------



**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«НИЖНЕВАРТОВСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И
ИНВАЛИДОВ»**

ул. Дружбы Народов 15Б,
г. Нижневартовск,
Ханты-Мансийский
автономный округ-Югра
628602

ИНН/КПП 8603031483/860301001
ОГРН 1028600967812 ОКПО 36278645
тел. (3466) 46-14-20;
факс: 46-14-20
pansion@otrada-nv.ru

ФИО ЗАЯВИТЕЛЯ

Уважаемый (ая) _____!

*Ваше обращение в наименование Учреждения от дата
зарегистрировано за № _____ от дата в соответствии с Федеральным
законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан
Российской Федерации».*

Ответ на обращение будет направлен в Ваш адрес в сроки, установленные
действующим законодательством, не позднее дата.

Наименование должности

подпись

расшифровка подписи

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО
АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ**

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Нижневартовский дом - интернат для престарелых и инвалидов»

Наименование учреждения

Ф.И.О. Руководителя

КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ

Дата регистрации _____ № _____ ОГ

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес заявителя _____

Социальное положение _____

Место работы, должность _____

Льготная категория _____

Тематика обращения _____

Сведения о характере вопроса,
(краткое содержание обращения)

Резолюция приёма _____

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

Результат исполнения _____

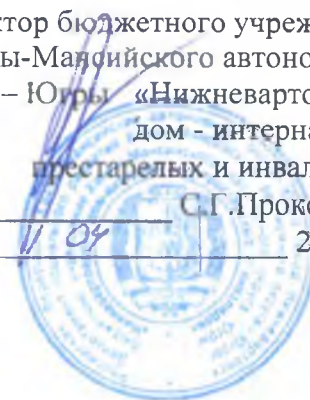
Приложение 4
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в учреждение

УТВЕРЖДАЮ

Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры «Нижневартовский
дом - интернат для
престарелых и инвалидов»

С.Г.Прокопьева

« 03 » / 04 2018 г.



**ГРАФИК
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ДИРЕКТОРА**

бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Нижневартовский дом-интернат»
(полное наименование учреждения подведомственного)

Ф.И.О.	Должность	Дни приема и часы приема	Место приема
Прокопьева Светлана Геннадьевна	Директор	Каждый 2 и 4 понедельник месяца с 16.00 до 18.00 Каждую среду с 15.00 до 17.00	БУ «Нижневартовский дом - интернат», 3 этаж – кабинет директора

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО
АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Нижневартовский дом - интернат»

Наименование учреждения

ФИО Руководителя

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

Дата приёма _____ № _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес заявителя _____

Социальное положение _____

Место работы, должность _____

Льготная категория _____

Тематика обращения _____
Сведения о характере вопроса (краткое содержание
обращения) _____

Резолюция
приёма _____

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

Результат исполнения

С контроля снял _____

(дата, подпись)

Таблица 1

**Отчет
о личном приеме граждан**

(должность, Ф.И.О. Руководителя)

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа –Югры
«Нижевартовский дом-интернат»
(наименование учреждения)

за период с _____ 20 г. по _____ 20 г.

№ п/п	Тематика обращения	Количество граждан, принятых в ходе личного приема	Результаты рассмотрения обращений на личном приеме			
			Разъяснено	Поддержано	Не поддержано	Перенаправлено
1.1.						
1.2.						

Таблица 2

**Отчет
о поступивших письменных обращениях граждан в**

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа –Югры
«Нижевартовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
(наименование учреждения)

за период с _____ 20 г. по _____ 20 г.

№ п/п	Тематика обращения	Количество граждан, принятых в ходе личного приема	В т.ч.		Результаты рассмотрения обращений на личном приеме			
			Рассмотрено в срок	Рассмотрено с нарушениями срока	Разъяснено	Поддержано	Не поддержано	Перенаправлено
1.1.								
1.2.								

*Указываются сведения в отношении обращений, поступивших от граждан непосредственно в Учреждение

Информация
об исполнительской дисциплине при рассмотрении
обращений граждан, поступивших в
БУ «Нижевартровский дом- интернат»

Отчетный период	Количество письменных обращений граждан, поступивших учреждение *		Рассмотрено в срок	Рассмотрено с нарушением срока**	Причины нарушения
	письменно	личный прием			

*без учета обращений, поступивших на исполнение из Управления

