

Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Специализированный дом ребенка для детей с органическим поражением центральной  
нервной системы с поражением психики «Красный Бор»

П Р И К А З  
г. Смоленск

15 февраля 2019 года

№ 24

О назначении ответственных лиц за работу с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральными законами от 29.06.2010г. №126-ФЗ «О связи», от 27.07.2010г. №227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации представления государственных и муниципальных услуг», от 07.05.2013г. №80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 02.07.2013г. №182-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 24.11.2014г. №357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», от 03.11.2015г. №305-ФЗ «О внесении изменений в статью 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.11.2017 г. №355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.12.2018г №528-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившим силу пункта 2 части 2 статьи 22 Федерального закона "О территориях опережающего социально-экономического развития в Российской Федерации" в связи с реорганизацией государственного управления в сфере миграции и в сфере внутренних дел, во исполнении Указа Президента РФ от 17 апреля 2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и в целях упорядочения рассмотрения обращений граждан»

приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Специализированный дом ребёнка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики «Красный Бор» (приложение №1).

2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в ОГБУЗ «Специализированный дом ребёнка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики «Красный Бор» специалиста по социальной работе и возложить на него обязанности по учету, рассмотрению, подготовке ответов, направлению по назначению и хранению обращений граждан.

3. Ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан в ОГБУЗ «Специализированный дом ребёнка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики «Красный Бор» в своей работе руководствоваться:

3.1. Федеральным законом РФ от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

3.2. Федеральными законами: от 29.06.2010г. №126-ФЗ «О связи», от 27.07.2010г. №227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 07.05.2013г. №80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 02.07.2013г. №182-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 24.11.2014г. №357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», от 03.11.2015г. №305-ФЗ «О внесении изменений в статью 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.11.2017 г. №355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.12.2018г №528-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившим силу пункта 2 части 2 статьи 22 Федерального закона "О территориях опережающего социально-экономического развития в Российской Федерации" в связи с реорганизацией государственного управления в сфере миграции и в сфере внутренних дел, во исполнении Указа Президента РФ от 17 апреля 2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и в целях упорядочения рассмотрения обращений граждан»

3.3. Порядком рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Специализированный дом ребёнка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики «Красный Бор», утвержденным п.1 настоящего приказа.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.Я.Дейнеко

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Специализированный дом ребёнка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики «Красный Бор»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в ОГБУЗ «Специализированный дом ребёнка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики «Красный Бор».

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) воспитанников дома ребёнка, имеют право обращаться лично, а также направлять в ОГБУЗ «Специализированный дом ребёнка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики «Красный Бор» обращения по почте, факсимильной связи, электронной почте, через официальный сайт и иные информационные системы общего пользования.

1.4. Для реализации целей Порядка используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в ОГБУЗ «Специализированный дом ребёнка для детей с органическим поражением центральной нервной системы с нарушением психики «Красный Бор», это предложение, заявление или жалоба, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности дома ребёнка, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих его деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о

нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе дома ребёнка, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками дома ребёнка требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.2. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.3. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

2.3.1. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

2.3.2. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- 1) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) текст не поддается прочтению;
- 3) обжалуется судебное решение;
- 4) в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.4. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Порядка, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

### 3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ (ЭЛЕКТРОННЫХ) ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в дом ребёнка.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником дома ребёнка, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем дома ребёнка, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

3.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю дома ребёнка на утверждение.

3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в доме ребёнка.

3.9. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с пред-

ставленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.11. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.12. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

#### 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН.

##### ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции дома ребёнка, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Прием граждан осуществляется руководителем дома ребёнка. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, других работников дома ребёнка.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт дома ребёнка (приложение №3).

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть

дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

## 5. ОТВЕТСОВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя дома ребёнка.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя дома ребёнка ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или 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 должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.2. Изменения в настоящий Порядок могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.