

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в Автономную некоммерческую организацию
«Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа»**

1. Общие положения

Порядок рассмотрения обращений граждан в Автономную некоммерческую организацию «Центр социального обслуживания населения Юго-Западного округа» (далее – Организация) регламентируется Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

1. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
2. Обращения, поступившие в Организацию подлежат обязательному приему и рассмотрению.

2. Способы подачи обращений граждан

Направить обращение в Организацию можно следующими способами:

2.1. В форме электронного документа:

- на адрес электронной почты Организации: nkopriv@mail.ru;

2.2. В форме письменного обращения:

- с доставкой по почте по адресу: 445560, Самарская обл., Приволжский р-он, с. Приволжье, пер. Специалистов, д.12;

- с доставкой лично по адресу Организации: Самарская обл., Приволжский р-он, с. Приволжье, пер. Специалистов, д.12 (понедельник-пятница с 8.00 до 16.12, перерыв с 12.00 до 13.00);

2.3. При личном обращении:

- к директору Организации по адресу: Самарская обл., Приволжский р-он, с. Приволжье, пер. Специалистов, д.12 (в часы личного приема граждан: каждый понедельник с 10.30 до 12.00).

3. Прием и регистрация письменных обращений и обращений граждан, направленных в электронном виде.

- 3.1. Письменные обращения, а также обращения граждан, направленные в электронном виде принимаются Организацией в свободной форме с указанием:
- Фамилии, Имени и Отчества (при наличии);
 - полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
 - изложением сути предложения, заявления или жалобы;
 - личной подписи и даты.
- 3.2. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.
- 3.3. Организация оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса.
- 3.4. Поступающие в Организацию письменные обращения, а также обращения граждан, направленные в электронном виде на адрес электронной почты, регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Организацию.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

- 4.2. Поступившие в Организацию обращения граждан направляются на рассмотрение директору Организации.
- 4.3. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Организацию, направляются в зависимости от обозначенных в них проблем в обособленное, структурное подразделение Организации.

- 4.4. Письменные обращения без указания фамилии гражданина, направившего обращение или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение направляется в соответствующие правоохранительные органы.
- 4.5. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
- 4.6. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 4.7. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) как правило, не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.
- 4.8. Разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются по обращениям граждан в случаях, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.
- 4.9. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Организации, такие обращения направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке.
- 4.11. Письменные обращения, поступившие в Организацию, рассматриваются в течение 30 дней с даты регистрации обращения в Организации.

4.12. При необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

5. Порядок рассмотрения обращений при личном обращении граждан

- 5.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Организации, осуществляется в соответствии с графиком личного приема в рабочих кабинетах директора Организации или начальника отдела.
- 5.2. При личном приеме гражданин предоставляет документ, удостоверяющий его личность.
- 5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (в письменной или электронной форме).
- 5.4. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.
- 5.5. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, рассматриваются в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.
- 5.6. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 5.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке: ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны; ветераны и инвалиды боевых действий; инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов; беременные женщины; граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.
- 5.9. График личного приема граждан директором размещается на информационных стендах Организации, а также в сети Интернет на официальном сайте Организации <http://cson-priv.smr.socinfo.ru>

6. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

- 6.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.
- 6.2. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется директором Организации.
- 6.3. Директор Организации регулярно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.