

**Положение
об организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУСОВО
«Пансионат г. Муром»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в ГБУСОВО «Пансионат г. Муром» (далее - Учреждение) обращений граждан.

1.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в Учреждение организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2. Порядок направления письменных обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу Учреждения 602256, Владимирская область, г. Муром, ул. Ремесленная Слободка, д.18.

2.2. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется по адресу Учреждения 602256, Владимирская область, г. Муром, ул. Ремесленная Слободка, д.18, кабинет №22. Прием документов с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00 с понедельника по пятницу.

2.3. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать: либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию автора обращения, его имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения (предложения, заявления или жалобы);
- личную подпись автора обращения и дату.

3. Порядок обращения в форме электронного документа

3.1. Обращение в учреждение в форме электронного документа гражданин может подать посредством:

- Единого портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации (Госуслуги);
- «Интернет-приемной» официального сайта Учреждения (<https://murom-domint.social33.ru/>), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений

4.1. Письменное обращение, в т.ч. обращение в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в Учреждение.

4.2. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, оно направляется в течение 7-ми дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением автора обращения о переадресации. Не направляется для рассмотрения по компетенции письменное обращение, текст которого не поддается прочтению или не позволяет определить суть обращения.

4.3. Письменное обращение, в т.ч. обращение в форме электронного документа, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем автор обращения должен быть уведомлен.

4.4. Ответ на электронное обращение направляется на указанную гражданином электронную почту или в личном кабинете на Госуслугах и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Ответ на обращение не дается:

- если обращение поступило на электронную почту Учреждения после 30 марта 2025 года;
- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения (предложения, заявления или жалобы), о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Учреждение вправе принять решение о

безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, сообщив об этом автору обращения.

5.5. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещена на официальном сайте учреждения.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

6.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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