

Мнение Управляющего совета
от 02.06.2017 протокол № 3 учтено

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора БУ ВО

«Череповецкий центр ППМСП»
от «26» июня 2017 г. № 89/01-17



Е.А. Юрина

**Положение о работе с обращениями граждан
в Бюджетном учреждении Вологодской области
«Череповецкий центр психолого-педагогической, медицинской
и социальной помощи»
(БУ ВО «Череповецкий центр ППМСП»)**

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан в Бюджетном учреждении Вологодской области «Череповецкий центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Положение, Учреждение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- Уставом Учреждения.

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных и письменных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в Учреждении.

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

- обращение – предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;
- предложение – вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их должностных лиц;
- заявление – вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами Учреждения;
- ходатайство – вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.
- жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.

- коллективное обращение – обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.6. При необходимости в Учреждении может создаваться комиссия по рассмотрению обращений граждан.

2. Организация работы с обращениями граждан

2.1. Граждане имеют право:

- обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения;

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. В целях реализации прав граждан на обращение директор Учреждения должен обеспечить:

- информирование граждан о праве на обращение;

- регистрацию и учет поступивших обращений;

- рассмотрение поступивших обращений;

- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;

- подготовку и направление ответов заявителям;

- проведение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

2.3. Информирование граждан о праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для заявителей месте оформленной в печатном виде и на официальном сайте Учреждения в сети Интернет информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностного лица Учреждения, к которому могут обратиться заявители;

- об адресах электронной почты и интернет-сайта Учреждения;

- о графике личного приема детей, их родителей (законных представителей) директором Учреждения.

3. Организация личного приема граждан

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

3.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к директору Учреждения и его заместителям;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к гражданам, обратившимся в Учреждение.

3.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

3.4. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями по вопросам, входящим в их компетенцию.

3.5. Дни и часы приема граждан директором Учреждения, его заместителями, устанавливаются согласно графику.

3.6. Графики приема доводятся до сведения граждан путем размещения информации, оформленной в печатном виде, в доступном для заявителей месте и на официальном сайте Учреждения в сети Интернет информации о месте, дне, часах, фамилии, имени, отчестве и должности лица, осуществляющего прием граждан.

3.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются директором Учреждения и его заместителями в день их обращения.

3.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, принимаются вне очереди.

3.10. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

3.11. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, излагает суть обращения. Директор Учреждения, его заместитель вносят все данные в журнал личного приема граждан.

3.12. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции директора Учреждения, его заместителя гражданину дается объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

3.13. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию директора Учреждения, его заместителя принимается письменное обращение, которое регистрируется документоведом.

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

3.14. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, вносит сведения о заявителе и ходе рассмотрения обращения в Журнал личного приема граждан (Приложение 1).

3.15. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения он может обратиться к директору Учреждения, в вышестоящие органы или в суд.

4. Организация приема письменных обращений граждан

3.1. Все поступившие в письменной форме обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления в Учреждение.

3.2. Учет всех обращений, поступивших в письменной форме, ведется в Учреждении в журнале регистрации обращений граждан (Приложение 2).

3.3. По каждому письменному обращению граждан формируется дело. В дело по рассмотрению обращения граждан входят: обращение гражданина, приказ директора Учреждения по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

3.4. В письменном обращении должны быть указаны сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество заявителя, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, дата обращения и личная подпись).

3.5. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

3.6. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.7. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.

3.8. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.11. 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, то директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать

ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.13. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Учреждения принимает директор Учреждения в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения. Жалобы заявителей не должны направляться на рассмотрение работнику Учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

3.14. Работник Учреждения, получивший поручение директора Учреждения о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3.15. Работник Учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник Учреждения, получивший поручение директора Учреждения о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

3.16. При рассмотрении обращений заявителей должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

3.17. В случае если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено Учреждением ранее и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, директор Учреждения вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.18. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения заявителей оформляются на бланке исходящего письма Учреждения и подписываются его директором.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

3.19. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждение с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.20. При необходимости директор Учреждения может продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.21. Ответ на письменное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. почтовый адрес, указанный в обращении.

3.22. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность

документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

3.23. По результатам рассмотрения жалоб в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

4. Организация приема обращений граждан по электронной почте

4.1. Обращения граждан могут поступать на электронную почту Учреждения по адресу gouccpmss@yandex.ru

4.2. Обращения граждан, направленные по электронной почте (далее – электронные обращения) подлежат обязательному рассмотрению.

4.3. Обращения граждан в форме электронных сообщений без указания обязательных реквизитов, установленных статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», могут не рассматриваться. Заявитель информируется о невозможности принятия его обращения. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

4.4. Основанием для отказа в рассмотрении электронного обращения является:

- сообщение автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- отсутствие обязательных реквизитов, установленных статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
- некорректность содержания электронного сообщения;
- невозможность дать ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.5. Документовед Учреждения регистрирует электронные обращения граждан в течение трех рабочих дней с момента их поступления на электронный адрес Учреждения.

4.6. В случае, если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, работником, ответственным за прием документов по электронной почте, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или отказе в его рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа ведется с ним как с письменным обращением.

4.7. Ответ на электронное обращение направляется в письменной форме или в форме электронного сообщения при наличии адреса электронной почты.

4.8. В случае направления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему утверждаются приказом директора Учреждения по согласованию с Управляющим советом Учреждения.

5.2. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему доводятся до сведения работников Учреждения персонально под роспись.

5.3. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

5.4. Настоящее положение вступает в силу с момента их утверждения и подписания директором Учреждения.

ЖУРНАЛ
личного приема граждан

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	Ф.И.О., должность лица, осуществляющего прием граждан	Примечания
1	2	3	4	5	6	7

