

Принято на заседании
педагогического совета
Протокол № 4

21.05.2021г.



**Положение
о порядке регистрации и ведения обращений граждан в государственном бюджетном
учреждении Калужской области «Кировский центр социальной помощи семье и
детям «Паруса надежды»**

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение о порядке регистрации и ведения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Калужской области «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды» (далее по тексту – учреждение) разработано на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», устава учреждения.

1.2. Положение о порядке регистрации и ведения обращений граждан в учреждении (далее по тексту – положение) регламентирует организацию своевременного рассмотрения обращений граждан в учреждение, порядок уведомления заявителей о принятом по обращению решении в установленные законодательством сроки.

1.3. Нормы данного положения распространяются на все обращения граждан, поступившие в учреждение (устные и письменные обращения, обращения по телефону, по электронной почте, по почте, в интернет-приемной, размещенной на официальном сайте учреждения).

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения;
- 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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, связанных с действием (или бездействием) должностных лиц.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица, либо служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица, предоставляющего услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;
- иную информацию, по существу которой он обращается в учреждение.

2.2. В коллективном обращении также указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

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

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, гражданин информируется об этом в случае, если его почтовый адрес (или электронная почта) поддаются прочтению;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.
- обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.2. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

3. Порядок регистрации письменных обращений

3.1. Ответственность за регистрацию письменных обращений граждан возлагается на должностное лицо, назначенное приказом директора учреждения.

3.2. Все поступающие в учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в течение трех дней с момента поступления.

3.3. Поступающие с обращением копии документов прикрепляются к тексту обращения.

3.4. Поступившие обращения граждан учитываются в журнале регистрации обращений граждан (приложение №1). Регистрационный номер обращения состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер. Повторные письма ставятся на контроль директором учреждения.

3.5. После регистрации обращения направляются соответствующим исполнителям с указанием порядка и сроков исполнения.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи 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, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

4. Порядок регистрации личных обращений и работа с ними

4.1. 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.

4.2. Прием граждан осуществляется директором учреждения. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить других работников учреждения.

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 учреждения.

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

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

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

4.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.10. 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.

4.11. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал регистрации обращений по решению директора учреждения.

5. Сроки рассмотрения обращения

5.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня его регистрации.

5.2. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- решение об удовлетворении обращения заявителя (например, о признании неправомерным обжалованного действия (бездействия), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением или должностным лицом, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, а также в иных формах), ответ на все поставленные в обращении вопросы;
- решение об отказе в удовлетворении.

5.3. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения обращения.

5.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения обращения признаков состава административного правонарушения или преступления, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6. Рассмотрение обращения

6.1. При поступлении обращения от граждан должностное лицо учреждения, ответственное за их регистрацию и ведение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в устной или письменной форме, зависимости от формы поступившего обращения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в иную организацию в соответствии с их компетенцией.

6.2. Ответ на обращение подписывает директор.

6.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Контроль и ответственность за нарушение порядка регистрации и ведения обращений граждан

7.1. Контроль за порядком осуществления регистрации и ведения обращений граждан, поступающих в учреждение, осуществляет директор.

7.2. Должностные лица несут ответственность за нарушение порядка регистрации и ведения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.

*Приложение №1
к положению
о порядке регистрации и ведения
обращений граждан в
государственно М бюджетно М учреждени И
Калужской области «Кировский центр социальной
помощи семье и детям «Паруса надежды»*

Форма журнала регистрации обращений граждан

№ п/п (рег. номер)	Дата поступления обращения	ФИО обратившегося	Адрес места жительства, контактные данные	Краткое содержание обращения	Должность, ФИО исполнителя	Информация об исполнении	Дата исполнения

Приложение №2
к положению
о порядке регистрации и ведения
обращений граждан в
государственно М бюджетно М учреждени И
Калужской области «Кировский центр социальной
помощи семье и детям «Паруса надежды»

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

рег. № _____

ФИО обратившегося _____

Место жительства, контактные данные гражданина _____

ФИО, должность лица, осуществляющего прием _____

Дата приема _____

Содержание обращения гражданина _____

Результат личного приема

Принято письменное обращение _____

должность лица, проводившего прием

подпись

ФИО

С положением о порядке регистрации и ведения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Калужской области «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды» ознакомлен:

№ п/п	ФИО специалиста	должность	подпись

С **положением** о порядке регистрации и ведения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Калужской области «Кировский центр социальной помощи семье и детям «Паруса надежды» ознакомлен:

№ п/п	ФИО специалиста	должность	подпись