


Принято на заседании  
Методического Совета  
30.08.2017 г. протокол № 5

Утверждено

Приказом от 31.08.2017 г. № 434

Директор

  
О.Н.Миролюбова



## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в БУ СО ВО  
«Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения  
родителей»

г.Харовск

## **1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.2. Предусмотренный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, содержащие сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере социального обслуживания и образования, поступившие в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, информационным системам общего пользования в БУ СО ВО «Харовский центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (далее – Учреждении).

1.3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

## **2. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан**

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются и учитываются в Учреждении - должностным лицом, в должностные обязанности которого входит ведение делопроизводства, в порядке, установленном настоящим Положением.

2.2. Все поступившие письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в электронном Журнале регистрации входящей корреспонденции.

2.3. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.4. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Учреждения, то такое обращение в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу принимается директором Учреждения или его заместителем.

2.5. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

2.6. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.8. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.11. Обращение, поступившее вторично от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считается повторным, если с начала рассмотрения обращения прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторному обращению при его поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

2.12. Если в письменном 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, директор Учреждения или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.13. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, не возвращается.

2.14. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.15. По фактам, изложенным гражданином в обращении, Учреждение может провести в рамках своих полномочий проверочное мероприятие.

2.16. Обращения граждан, поступившее в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В 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.

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

2.17. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в Учреждение, в течение трех рабочих дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в государственные органы Российской Федерации, органы местного самоуправления, должностному лицу, если затронутые вопросы не относятся к ведению Учреждения, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

2.18. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах Российской Федерации, то в течение семи дней со дня регистрации должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

2.19. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

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

2.21. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения или его заместителем.

### **3. Порядок рассмотрения и разрешения устных обращений граждан**

3.1. Прием граждан проводится директором Учреждения или его заместителем не реже двух раз в месяц в установленные приказом дни и часы.

Прием проводится в помещениях, свободных для доступа граждан и не требующих оформления специальных документов для организации приема. При отсутствии таких помещений в часы приема обеспечивается свободный проход граждан, прибывших на личный прием.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Устные обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале обращения граждан (Приложение №1).

3.3. Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

3.4. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

3.5. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению Учреждения, то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

### **4. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан,

требующие исполнения.

4.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.3. Контроль за исполнением обращений граждан, анализ содержания поступивших обращений осуществляется должностным лицом, в должностные обязанности которого входит ведение делопроизводства

Приложение №1  
К Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в БУ СО ВО  
«Харовский центр помощи  
детям, оставшимся без  
попечения родителей»

ЖУРНАЛ  
учета приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание вопроса	Результат приема, ответ посетителю	Прием проводил
1	2	3	4	5	6	7