Приложение №1 к приказу
ГБУ КО ЦССВ имени Попова В.Т.
№ 77 от 02.04 2021г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ КО ЦССВ имени Попова В.Т.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Калужской области «Центр содействия семейному воспитанию имени Попова В.Т.» (далее - Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в Учреждение, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1.5.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение или его должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учреждение;

1.5.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, локальных нормативных актов Учреждения;

1.5.3. 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 его должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

1.5.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.5.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо выполняющее организационно--распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

1.6. Анонимными считаются письма граждан без указания ФИО, адреса по которому должен быть направлен ответ.

2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

2.1. Граждане имеют право обращаться в Учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

2.4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.4.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения Обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 6 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.4.4. 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;

2.4.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или его должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Все поступающие в Учреждение письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Учреждение в журнале входящих документов.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 (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, указанного в п. 6.3. настоящего Положения.

4.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Учреждение или его должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 4.4 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. В случае необходимости Учреждение может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

5.3. Учреждение при рассмотрении и разрешении обращений граждан:

5.3.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

5.3.2. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5.3.3. Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 6 настоящего Положения;

5.3.4. Уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. Учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 (пятнадцати) дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.5. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

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

5.7. Устные обращения граждан рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

5.8. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются директором Учреждения, который определяет исполнителя.

5.9. По результатам проверки обращения составляется мотивированный ответ, который должен содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Учреждения, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и

охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Учреждения.

5.10. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

Если в удовлетворении обращения гражданина - отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

5.11. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

5.12. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение 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.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

6.2. При получении письменного обращения, в котором 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, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению в соответствующий орган или должностному лицу, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения, его должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях обращение может быть рассмотрено в более короткие сроки.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 4.5 настоящего Положения, директор Учреждения, его должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней,

уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

8.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом.

Для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов директор Учреждения к их рассмотрению может привлекать других сотрудников учреждения.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

График и порядок личного приема граждан в Учреждении устанавливается приказом директора Учреждения и помещается на кабинете, информационном стенде, официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете директора Учреждения в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

8.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.5. 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.

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

9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Директор Учреждения осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Директор Учреждения осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и делопроизводителя.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

11. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) директора Учреждения, его должностного лица либо уполномоченного на то лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы Учреждением с данного гражданина по решению суда.

12. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОЛОЖЕНИЕ

12.1. Настоящее Положение утверждается приказом директора Учреждения и вступает в силу с момента его утверждения.

12.2. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

12.3. Изменения и дополнения к Положению утверждаются приказом директора Учреждения.

12.4. Настоящее Положение действует до принятия нового Положения или отмены настоящего Положения.