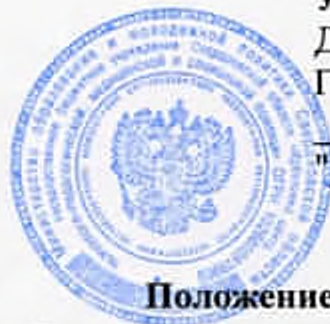


Министерство образования и молодежной политики
Свердловской области

государственное бюджетное учреждение Свердловской области
"Ирбитский центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи"
(ГБУ СО "Ирбитский ЦППМСП")



УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБУ СО «Ирбитский ЦППМСП»

О.А. Бушмелева

"01" марта 2025 г.

Положение

об организации работы по рассмотрению обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан (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", Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в ГБУ СО «Ирбитский ЦППМСП» (далее - Центр) обращений граждан.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Центр или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы Центра или официального сайта Центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом № 59-ФЗ), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Центра;

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 Центра, либо критика его деятельности;

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Центра либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Центре.

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

1.5. Не являются обращениями граждан документы, порядок рассмотрения которых установлен соответствующим федеральным конституционным законом, федеральным законом, в том числе:

1) запросы о представлении информации о деятельности Центра, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) документы, связанные с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом.

1.6. Обращения рассматриваются по вопросам, которые входят в компетенцию Центра согласно Устава, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 10.01.2020 № 20-д.

1.7. При рассмотрении обращения Центром гражданин имеет право:

– 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 и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

– 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.

1.8. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

– запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Центр с критикой его деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

– 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.

1.9. Делопроизводство по обращениям граждан в Центре ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства.

1.10. Обязанность по делопроизводству, приему и контролю соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на делопроизводителя - ответственное лицо, назначенное приказом директора Центра.

1.11. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несет директор Центра.

1.12. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Порядок направления письменных обращений. Требования к письменному обращению

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу Центра: 623850 Свердловская область, г. Ирбит, ул. Пролетарская, 16.

2.3. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в Центре по адресу: Свердловская область, г. Ирбит, ул. Пролетарская, 16.

2.4. Интернет-обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Центра, распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим положением.

2.5. Требования к письменному обращению

2.5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование Центра 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.

2.5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.5.3. Обращение, поступившее в Центр или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Регистрация обращений граждан

3.1 Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.1 Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в котором указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина и номер обращения, включая начальную букву фамилии автора обращения и порядковый номер поступающего обращения в пределах календарного года.

3.1 Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается порядковый номер первого обращения, поступившего в текущем году.

3.1 Конверты от поступивших обращений в письменной форме сохраняются в тех случаях, когда по ним можно установить адрес отправителя и дату отправки, в остальных случаях конверты уничтожаются.

3.1 Журнал регистрации обращений граждан ведется на бумажном носителе, хранится у ответственного лица.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменное обращение, поступившее в Центр или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях директор Центра, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Директор Центра:

– 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 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 лично письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или поручает дать письменный ответ должностному лицу Центра в рамках его компетенций.

4.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении, не входит в компетенцию Центра или должностного лица Центра, направляется по решению директора Центра делопроизводителем в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий(ие) государственные органы или соответствующим должностным лицам.

4.6. Центр или должностное лицо при направлении письменного обращения в другой государственный орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.7. Делопроизводитель уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.8. Ответ на обращение оформляется письмом, подписывается директором Центра.

4.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Центр или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на

Едином портале, обеспечивающем идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Центр в письменной форме.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. 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.

5.2. Центр или должностное лицо при получении письменного 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.

5.3. 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.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

5.5. В случае, 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 Центра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае поступления в Центр письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Центра или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", 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, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

5.8. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в образовательной организации проводится директором Центра. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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

6.4. 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.

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

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

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

6.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

7.2. Директор Центра осуществляет контроль за организацией порядка рассмотрения обращений граждан.

7.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на ответственное лицо - делопроизводителя.

Ответственное лицо анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.4. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений граждан с контроля;

7.5. Контроль за подготовку проекта письменного ответа на обращение возлагается на специалиста, которому согласно резолюции директора Центра направлено обращение гражданина.

7.6. Обращения граждан, направленные в Центр государственным органом, органом местного самоуправления, должностным лицом с запросом рассмотреть и в случае необходимости предоставить в указанные органы или должностному лицу документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения регистрируются как входящая корреспонденция и берутся на особый контроль директором Центра.

7.7. Центр может получать копии обращений граждан для сведения. Копия обращения регистрируется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

7.8. Решение о снятии обращения с контроля принимается директором Центра, лицом его заменяющим.