

ПРИНЯТО

Педагогическим советом БУ ВО
«Тотемский центр ППМСП»
«28» марта 2018 года
протокол № 2



ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в БУ ВО «Тотемский центр ППМСП»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БУ ВО «Тотемский центр ППМСП» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в Бюджетном учреждении Вологодской области «Тотемский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее - Центр).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Центр или конкретному должностному лицу письменные предложения, 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 на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Центра и должностных лиц, либо критика деятельности Центра и должностных лиц Центра;

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

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Центр и директору Центра.

1.5. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора Центра, по почте, факсимильной связи, телефону, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.6. Изменения и дополнения в Положение вносятся Педагогическим советом Центра, рассматриваются на его заседании и утверждаются приказом директора Центра.

2. Права гражданина при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения Центром гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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, 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

3.1. Все поступающие в Центр письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Центра.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центр.

3.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации обращений граждан (далее - Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;

- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

3.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Центра. Поступившие директору Центра зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Центра они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения информации в Журнал и формирования дела.

4. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

4.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Центр, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

4.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

4.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на директора Центра.

4.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований:

- письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

- при регистрации, необходимо, установить:

- тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: предложение, заявление, жалоба;

- основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

4.5. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим

Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы, в ином случае они не рассматриваются.

4.6. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору Центра и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8. При рассмотрении обращения гражданина, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Центра.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Центре, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

4.9. 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 Центра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Центр. О данном решении Центр уведомляет гражданина, направившего обращение.

4.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, директор Центра готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Центр.

4.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, 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.

4.12. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Центра, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.14. 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), к которому может быть направлена жалоба.

5. Личный прием граждан

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

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал. 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Координация, контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на директора Центра.

7. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

7.1. Ответы на письменные обращения граждан подписываются директором Центра.

7.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе фиксируется Журнале директором Центра.

7.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Центр, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

7.4. Обращения граждан должны быть возвращены директором после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для формирования в дело в соответствии с номенклатурой.