

УТВЕРЖДЕНО

Приказом №67-ОД от 26.04.2017 г.

Директор

*Г.Ф. Болдина*



## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

Тамбовского областного государственного бюджетного учреждения  
«Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ТОГБУ «Центр психолого-медико-социального сопровождения «Приют надежды» (далее - Центр) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию Центра.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.3. Администрация Центра систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

### 2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию Центра либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### 3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

В настоящем Положении используются следующие основные термины:

3.1. Обращение гражданина, направленное в Центр письменное либо устное предложение, заявление или жалоба:

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Центра;

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав в рамках деятельности учреждения, 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.

3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

#### **4. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения**

4.1. При рассмотрении обращения в Центр гражданин имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

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

4.1.3. 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;

4.1.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации гарантируется неразглашение 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 органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

#### **5. Требования к письменному обращению**

5.1. В письменном обращении граждан в свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. Обращение, поступившее в Центр по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

#### **6. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение**

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

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

6.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных 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;
- исполнитель, содержание поручения, дата);
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- вид передачи обращения (лично, почтой, электронной почтой, посредством интернет-приемной).

6.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Центра. После рассмотрения обращений граждан директором Центра они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в Журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю.

## **7. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения**

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

7.2. 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.

7.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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, такое обращение списывается в дело работником, ответственным за ведение делопроизводства в Центре. 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 и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией. Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.8. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, 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.

7.9. 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 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.

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

7.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, направляется в течение семи дней со дня 7 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. Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Центра, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в Центре, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции Центра, осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

7.12. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Центра, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

7.13. 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.

7.14. 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.

7.15. 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.

7.16. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

7.17. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

## **8. Личный прием граждан**

- 8.1. График и порядок личного приема граждан в Центре устанавливается директором.
- 8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 8.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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.
- 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 Центра или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **9. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

- 9.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные настоящим Положением, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям граждан в Центре. Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителя директора.
- 9.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.
- 9.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Центре и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.
- 9.4. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в Центре, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора.
- 9.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.
- 6.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

## **10. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан**

- 10.1. Ответы на обращения граждан дают директор, заместитель директора, специалисты Центра в пределах своей компетенции.

10.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства для внесения соответствующей записи в Журнал.

10.3. 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.

10.4. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Центре. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

10.5. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Центре.

10.6. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Центра, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям граждан в Центре.

10.7. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

10.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям граждан в Центре.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению о порядке рассмотрения  
обращения граждан к директору  
ТОГБУ Центр «Приют надежды»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН  
директором Центра

Дата приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Кому отправлено (резолюция)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Дата исполнения \_\_\_\_\_

3. Дополнительный контроль \_\_\_\_\_

4. Снято с контроля \_\_\_\_\_

5. Результат \_\_\_\_\_

6. Дата, должность исполнителя \_\_\_\_\_

7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г