

Утверждено
Директор ГБУ АО «Онежский детский дом»
В.Н.Аникеенко
Приказ № 572 от «12» декабря 2022 г.



Положение о работе с обращениями граждан в ГБУ АО «Онежский детский дом»

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее - Положение) разработано для государственного бюджетного учреждения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Онежский детский дом» (далее - ГБУ АО «Онежский детский дом») в соответствии с требованиями Конституции РФ, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан в ГБУ АО «Онежский детский дом», анализа порождающих их причин; контроля за сроками и качеством исполнения.

1.3. Под обращениями следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан, а так же направленные по электронной почте в адрес учреждения.

1.3.1. Обращение гражданина (далее - обращение - направленное в ГБУ АО «Онежский детский дом» письменное предложение, заявление или жалоба, устное обращение, а так же направленное по электронной почте в адрес учреждения.

1.3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы.

1.3.3. 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 должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

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

1.3.5. Ходатайство - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией РФ, законодательством РФ и настоящим Положением.

1.4. Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Прием и учет обращений.

2.1. Прием поступивших обращений возлагается на ведущего документоведа учреждения. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресования;
- письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям (профсоюзной организации) не вскрываются, а передаются по назначению; письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются невскрытыми в почтовое отделение связи для отправления адресату;
- при вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов;
- письменные обращения граждан, в которых нет подписи, фамилия не указана или написана неразборчиво, не содержащие данных о месте жительства или работы (учебы) адресата, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. Регистрация обращений граждан.

3.1. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета заявлений и обращений граждан по форме, предусмотренной учетной карточкой.

3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации.

3.3. Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина.

3.4. Повторным обращениям присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на учетных карточках делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен ответом.

3.5. Картотека формируется в хронологическом порядке.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан.

4.1. После регистрации обращения передаются директору учреждения. Указания по исполнению обращений директор дает заместителям в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным считается указанный первым, ему же передается оригинал обращения. Остальным исполнителям направляются копии.

4.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.3. Обращения граждан, поступившие директору учреждения, передаются исполнителям для принятия мер.

4.4. Ответы на обращения представляются директору на подпись с указанием данных исполнителя, кому было дано поручение.

4.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством РФ. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме. При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина (например, «заявителю разъяснено» или «с заявителем проведена беседа»). Результат приема посетителей отмечается в карточке лично ведущим прием.

4.6. Директор учреждения (заместитель, исполняющий его обязанности) передает обращения с ответами в почту документоведу. Если ответ не отправляется в другую организацию или другому должностному лицу, то в левом верхнем углу проставляются надпись «в дело», дата и личная подпись. Если для полного разрешения обращения требуются дополнительные сроки исполнения, в левом верхнем углу проставляется слово «контроль», и обращение ставится на повторный контроль.

4.7. Подписанные ответы на обращения передаются для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам. В случае вручения ответа лично заявителю, он должен расписаться на экземпляре письма учреждения, в подтверждении данного факта. (дата, подпись, расшифровка)

4.8. Перед отправкой ответа заявителю или в орган, направивший обращение для разрешения, заместитель руководителя и (или) делопроизводитель обязан проверить правильность оформления и адресования; наличие всех страниц обращения и ответа, подписей, приложений (если имеются); сделать соответствующие отметки об исполнении; зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме.

Письменный ответ на обращение объединения граждан, в том числе юридических лиц, направляется руководителю объединения граждан (юридического лица), указанного в обращении.

Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, представителя коллектива граждан, или гражданину, указанному в обращении первым. В тексте такого ответа указывается, что ответ направляется на коллективное обращение, и дается предложение автору обращения довести содержание ответа до всех заявителей. В случае, если его просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным адресам места жительства или адрес электронной почты в соответствии с формой обращения (соответственно в письменной форме или в форме электронного документа).

О рассмотрении письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте учреждения 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.

4.9. 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.

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

4.11. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не направляется на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.12. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми в учреждение обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор (уполномоченное лицо) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, своевременно уведомляется о принятом решении.

4.13. 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 течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

4.15. 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.

4.16. По всем поступившим обращениям предоставляется отчет в программном комплексе ЛАРМ ЕС ОГ для выгрузки на портал ССТУ.РФ.

5.Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Обращения граждан, поступившие в учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо провести специальную проверку, истребовать дополнительные материалы либо принять другие меры, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть (в порядке исключения) продлены директором либо уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока его рассмотрения.

5.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки.

6. Контроль своевременного разрешения обращений граждан.

6.1. На каждое обращение заводится контрольная карточка сроков рассмотрения обращений граждан.

6.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

6.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает директор, который давал поручение по их рассмотрению,

6.4. Заместители директора (другие должностные лица по их поручению) должны в пределах своей компетенции контролировать соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать - содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.5. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводятся ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

6.6. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности.