Приложение к приказу
№ 2 от 02.09.2018 г

Принято на заседании
Педагогического Совета,
протокол № 1 от 02 сентября 2018г.

УТВЕРЖДЕНО :
Директор ГБОУ «Центр
«Рука в руке»
_____ И.А.Анисимова
«02» сентября 2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном образовательном учреждении «Центр психолого-педагогической, медицинской, социальной помощи семье и детям «Рука в руке»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение (далее – Порядок) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11. 2002 № 138-ФЗ.

1.2. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в ГБОУ «Центр «Рука в руке» (далее – Центр) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в Центре должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.4. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом, регламентирующим образовательные отношения в Центре.

1.5. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

1.6. Обращения граждан в Центр поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. Предложение – вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности образовательного учреждения, решение вопросов организации образовательного процесса, содержания детей в образовательном учреждении и других направлений.

1.7. Сведения о месте нахождения Центра, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан директором Центра размещаются на информационном стенде и официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет (далее – сайт).

1.8. Обращения граждан могут быть направлены в Центр: 1) почтой России по адресу: 356871, Ставропольский край, Нефтекумский район, п.Затеречый, ул.Коммунальная , д.17; 2) электронной почтой по адресу:

E-mail: detdom-23@ yandex.ru, на сайт учреждения: rukavruke 26.ru 3) по телефону: (886558) 2-48-93/

1.9. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 356871, Ставропольский край, Нефтекумский район, п.Затеречый, ул.Коммунальная , д.17; приемная. График приема заявлений: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

1.10. Все поступающие обращения граждан в Центр подлежат обязательному рассмотрению.

1.11. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Центра, недопустим.

1.12. С целью ознакомления родителей (законных представителей) с настоящим Порядком Центр размещает его на сайте организации.

1.13.Расследование нарушений норм профессиональной этики педагогическим работником Центра может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

1.14. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) - направленные должностному лицу Центра в письменной форме или в форме электронного

документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Центра;

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 коллектива Центра, либо критика деятельности работников Центра;

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

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

2.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Центр имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

4) получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

5) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица Центра (далее – должностные лица) обеспечивают:

1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

2) получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

1) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

2) чѐткость в изложении информации;

3) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

4) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

1) обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Центра;

2) обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Центра;

3) обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Центр.

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

3.1. Поступающие в Центр письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются руководителем, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом.

3.3. При приёме письменных обращений:

1) проверяется правильность адресности корреспонденции;

2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

3) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

1) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

2) при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

3) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.6. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение одного дня с даты их поступления.

3.7. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Центр по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

3.8. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата поступления обращения; Ф.И.О. заявителя; тема консультации; выводы, рекомендации, адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения. Если обращение

коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ (указывается общее число авторов).

3.9. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.10.Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.11.Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

3.12.Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставится на контроль.

3.13.Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

3.14.Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.15.Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору.

3.16. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Центра, в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.17.Основания для отказа в рассмотрении обращения:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в 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;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.18. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

1) обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

4) обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

5) обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

3.19. В случаях, указанных в пункте 3.18 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.20. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

1) принятии к рассмотрению;

2) направлении в другие организации и учреждения;

3) приобщении к ранее поступившему обращению;

4) сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

5) сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.21. Обращения, рассмотренные директором, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю директора или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.

3.22. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем директора.

3.23. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.24. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

3.25. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.

3.26. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

3.27. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

3.28. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.29. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.30. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

3.31. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только руководитель, но не более чем на один месяц.

3.32. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.33. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.34. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

1) сослаться на номер и дату регистрации обращения;

2) кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);

3) если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится раздельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;

4) при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);

5) дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;

6) указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

3.35. В ответах на обращения граждан не допускаются:

1) взаимоисключающая по содержанию информация;

2) формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;

3) отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

4) отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;

5) отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

3.36. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.37. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.38. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

3.39. Ответы на обращения граждан подписывают директор.

3.40. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

3.41. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.42. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.43. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.44. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.

3.45. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.46. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.

3.47. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

4. Организация работы по приёму граждан

4.1. Личный приём граждан осуществляется директором в соответствии с графиком приёма граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

4.3. График приёма граждан руководителем размещается на информационном стенде в Центре.

4.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

4.5. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.6. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

4.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4.8. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Центра, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.10. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в образовательном учреждении не должен превышать 20 минут.

4.11. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведённом месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей: кабинет директора, кабинет индивидуальной работы, кабинет работы с семьей (в случае приема семьи).

4.12. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями возможности оформления документов).

4.13. Учёт устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал регистрации личных обращений граждан.

4.14. Журнал регистрации личных обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата обращения; Ф.И.О. обратившегося; тематика обращения; результат рассмотрения.

4.15. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию образовательного учреждения.

4.16. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

1) ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

2) отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в Центр

6.1. Руководитель систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

7. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

7.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

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

Срок действия Порядка не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.