

ПРИНЯТО  
Протокол заседания  
Управляющего Совета  
от 08.08.2022 № 05

УТВЕРЖДЕНО  
приказом БУ ВО «Областной  
центр ППМСП»  
от 08.08.2022 № 369

Мнение первичной профсоюзной  
организации учтено  
Протокол от 08.08.2022 № 09/1

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями граждан**  
**в Бюджетном учреждении Вологодской области**  
**«Областной центр психолого-педагогической,**  
**медицинской и социальной помощи»**  
**(БУ ВО «Областной центр ППМСП»)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение о работе с обращениями граждан в Бюджетном учреждении Вологодской области «Областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- Уставом Учреждения.

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных и письменных обращений, жалоб, заявлений и предложений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Учреждении (далее – обращения).

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

- обращение – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию, улучшению деятельности Учреждения, его должностных лиц;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения, должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- коллективное обращение – обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.6. При необходимости в Учреждении может создаваться комиссия по рассмотрению обращений граждан.

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

2.1. Граждане имеют право:

- обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- 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 не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;
- 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.

2.2. В целях реализации прав граждан на обращение директор Учреждения должен обеспечить:

- информирование граждан о праве на обращение;
- регистрацию и учет поступивших обращений;
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовку и направление ответов заявителям.

2.3. Информирование граждан о праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для заявителей месте оформленной в печатном виде и на официальном сайте Учреждения в сети Интернет информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностного лица Учреждения, к которому могут обратиться заявители;
- об адресах электронной почты и интернет-сайта Учреждения;
- о графике личного приема детей, их родителей (законных представителей)

директором Учреждения.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. 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.

### **3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к директору Учреждения и его заместителям;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к гражданам, обратившимся в Учреждение.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.5. Дни и часы приема граждан директором Учреждения, его заместителями, устанавливаются согласно графику.

2.6. Графики приема доводятся до сведения граждан путем размещения информации, оформленной в печатном виде, в доступном для заявителей месте и на официальном сайте Учреждения в сети Интернет информации о месте, дне, часах, фамилии, имени, отчестве и должности лица, осуществляющего прием граждан.

2.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются директором Учреждения и его заместителями в день их обращения.

2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.9. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, принимаются вне очереди.

2.10. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.11. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, излагает суть обращения. Директор Учреждения, его заместитель вносит все данные в журнал личного приема граждан.

2.12. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции директора Учреждения, его заместителя гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.13. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию директора Учреждения, его заместителя принимается письменное обращение, которое регистрируется в порядке, установленном действующим законодательством.

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

2.15. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, вносит сведения о заявителе и ходе рассмотрения обращения в Журнал личного приема граждан (Приложение 1).

2.16. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения он может обратиться к директору Учреждения, в вышестоящие органы или в суд.

### **3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

3.1. Все поступившие в письменной форме обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления в Учреждение.

3.2. Учет всех обращений, поступивших в письменной форме, ведется в Учреждении в журнале регистрации обращений граждан (Приложение 2).

3.3. По каждому письменному обращению граждан формируется дело. В дело по рассмотрению обращения граждан входят: обращение гражданина, приказ директора Учреждения по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

3.4. В письменном обращении должны быть указаны: наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество (при наличии)), почтовый или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации, суть обращения, заявления или жалобы, дата обращения и личная подпись.

3.5. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы и материалы либо их копии.

3.6. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.7. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.

3.8. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.11. 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, то директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения и его должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган (органы) или соответствующему должностному лицу (лицам), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.13. 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 по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.14. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Учреждения принимает директор Учреждения в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения. Жалобы заявителей не должны направляться на рассмотрение работнику Учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

3.15. Работник Учреждения, получивший поручение директора Учреждения о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3.16. Работник Учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Учреждения, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник Учреждения, получивший поручение директора Учреждения о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

3.17. При рассмотрении обращений заявителей должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

3.18. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Ответы на обращения заявителей оформляются на бланке исходящего письма Учреждения и подписываются его директором.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

3.19. 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 Учреждение с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.20. При необходимости директор Учреждения может продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.21. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

3.22. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), 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), которому может быть направлена жалоба.

3.23. По результатам рассмотрения жалоб в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ**

4.1. Обращения граждан могут поступать на электронную почту Учреждения по адресу [ocpmcc@mail.ru](mailto:ocpmcc@mail.ru).

4.2. Обращения граждан, направленные по электронной почте (далее – электронные обращения) подлежат обязательному рассмотрению.

4.3. Обращения граждан в форме электронных сообщений без указания обязательных реквизитов, установленных статьей 7 Федерального закона от 2 мая

2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», могут не рассматриваться.

4.4. Основанием для отказа в рассмотрении электронного обращения является:

- оказание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- отсутствие обязательных реквизитов, установленных статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
- некорректность содержания электронного сообщения;
- невозможность дать ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.5. Ответственный за прием документов по электронной почте работник, назначаемый приказом директора Учреждения, регистрирует электронные обращения граждан в течение трех рабочих дней с момента их поступления на электронный адрес Учреждения.

4.6. В случае, если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, работником, ответственным за прием документов по электронной почте, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или отказе в его рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа ведется с ним как с письменным обращением.

4.7. Ответ на электронное обращение направляется в письменной форме или в форме электронного сообщения при наличии адреса электронной почты.

4.8. В случае направления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

## **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему утверждаются приказом директора Учреждения по согласованию с Управляющим советом Учреждения, первичной профсоюзной организацией.

5.2. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему доводятся до сведения работников Учреждения персонально под роспись.

5.3. Настоящее положение, изменения и дополнения к нему размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

5.4. Настоящее положение вступает в силу с момента их утверждения и подписания директором Учреждения.

5.5. Лица, виновные в нарушении требований настоящего положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**ЖУРНАЛ**  
**личного приема граждан**

<b>№ пп</b>	<b>Дата обращения</b>	<b>Ф.И.О. заявителя</b>	<b>Краткое содержание вопроса</b>	<b>Решение вопроса</b>	<b>Ф.И.О., должность лица, осуществляющего прием граждан</b>	<b>Примечания</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

