



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в
Муниципальном учреждении Центр психолого-педагогической, медицинской и
социальной помощи
«Гармония»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное учреждение Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Гармония» (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 Конституций РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию Центра.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрацию Центра ведется в соответствии с Конституцией РФ, «Федеральным законом от 02.02.06 г. № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Уставом Центра и настоящим Положением.

1.3. 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.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. 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 обращение вопросов.

1.6. 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 лицом.

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.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию Центра гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истреблении.

-знакомиться 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.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов.

- обращаться с жалобой на принятые по обращению решение или действие(бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменное обращение граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность администрации Центра, а также 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.

3.2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин по письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, книжки и оригиналы иных документов, приложенных к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение поступившее в администрацию Центра по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора Центра или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращение вопросов.

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

Все поступающие в администрацию Центра письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Центра подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращение вопросов с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации Центра, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее директору Центра, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращений граждан осуществляется директором Центра с занесением в журнал и карточку личного приема.

4.3. Директор Центра:

— обеспечивает объективное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости и с участием гражданина, направившего обращение;

— запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

— принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

— дает письменные ответы по существу поставленных в обращение вопросов;

— уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенций;

4.4. Учреждения, предприятия и организации района по направленному в установленном порядке запросу директора Центра, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.5. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора Центра, готовятся на бланке учреждения за подпись директора Центра и регистрируются в журнале.

4.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Центра по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору Центра, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

4.8. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подпись директора Центра и его заместителей устанавливается следующий:

— на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также поставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответов с расшифровкой фамилии.

4.9. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие директору Центра из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен

ответ, ответ на обращение не дается директору Центра принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор Центра вправе оставить обращение без ответа по существу постановленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором Центра или заместителем директора Центра.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и в ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются директором Центра или заместителем.

5.7. Обращение граждан, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращением решением, считается повторными.

При работе с повторными обращениями директор Центра формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не скитаются повторными обращениями одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу установленных в обращении вопросов не мог быть дан, с последующим были устранины, гражданин вправе вновь направить обращение директору Центра.

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обязательства директора Центра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составивших охраняемым федеральным законом тайно, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомления заявителя

6.1. Обращения, поступившие директору Центра, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен директором Центра либо его заместителем. Обращение, не требующее дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях директор Центра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его гражданином, направившим обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приёма граждан в Центре устанавливается директором Центра.

7.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. По вопросам, не входящим директора центра заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы учреждения, организации.

7.4. Во время записи на прием директора центра заполняет карточку личного приема гражданина.(форма прилагается),в которую заносится содержание обращение гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом регистрируется и рассматривается установленном порядке, а в карточке делается отметка «Остановлено заявление» и дата регистрации.

В случае если изложенные в устном обращение факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращения с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чём делается запись в катюшке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

7.5 . При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя

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

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль

8.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов, как правило ставятся на КОНРОЛЬ.

8.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВАТУ».

8.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора Центра либо его заместителя готовит ответ заявителю.

8.4. Если в обращениях государственных органов содержаться просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором Центра. Директор Центра вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

8.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.6. Письменные обращения, на которых даются промежуточные ответы, с контроля снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решения о снятии с контроля принимает директор Центра.

8.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан.

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечению которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель, в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
- ответ заявителю подписывается директором Центра;
- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВАТУ»

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует директора Центра о нарушениях исполнительной дисциплины.

9.2. Директор Центра принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

10.Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Директор Центра осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2. Директор Центра утверждает в номенклатуру дел журнал регистрации по обращениям граждан.

10.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора Центра.

10.4. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

10.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

10.8. Решение о списании указанных обращений принимает директор Центра.

ПРИЛОЖЕНИЕ

К Положению о порядке рассмотрения
Обращения граждан в МУ Центр «Гармония»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Директором МУ Центр «Гармония»

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)