



Заводова М.В.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждан, об организации личного приема граждан

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59СФЗ от 02 мая 2006г., Федеральным законом от 27.07.2006 № 149131З «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.2. Положение о рассмотрении обращений граждан в муниципальное учреждение «Великосельский детский дом» определяет сроки и последовательность организационных действий колледжа при обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее обращения граждан), принятию по ним решений, направлению ответов заявителям, а также и организации приема граждан.

1.3 Настоящее Положение распространяется на все устные обращения и обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

*Предложение* □ обращение граждан, направленное на улучшение деятельности муниципального учреждения «Великосельский детский дом», конкретные пути и способы решения.

*Заявление* □ обращение граждан о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

*Жалоба* □ просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов. В жалобе содержится не только информация о нарушении субъективных прав и просьба об их восстановлении, но и критика в адрес муниципального учреждения «Великосельский детский дом», руководителей и сотрудников, в результате необоснованных действий которых, по мнению заявителя, произошло нарушение его субъективных прав

*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, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.

1. 5. Действие Положения не распространяется на архивные запросы.

#### 2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в муниципальное учреждение «Великосельский детский дом»

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1

#### 3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. При рассмотрении обращения должностным лицом муниципального учреждения «Великосельский детский дом» гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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

- - получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### 4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в муниципальное учреждение «Великосельский детский дом»

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

#### 5. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ОБ ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений осуществляется ответственными лицами с использованием средств почтовой и телефонной связи, электронного информирования.

5.2. Сведения о местонахождении муниципального учреждения «Великосельский детский дом», полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте муниципального учреждения «Великосельский детский дом»

#### 6. СРОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Письменное обращение, поступившее в муниципальное учреждение «Великосельский детский дом», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

6.2. В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений может быть продлен директором муниципального учреждения «Великосельский детский дом», но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

#### 7. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

7.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование образовательной организации, в которую обращаются граждане – Муниципальное учреждение «Великосельский детский дом»;
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица к кому, его должность к кому обращаются с заявлением;
- фамилию, имя, отчество гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- контактный телефон, личную подпись заявителя и дату.

7.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в пункте 7.1 и электронный адрес отправителя.

#### 8 ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В ИСПОЛНЕНИИ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Обращение не рассматривается, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину многократно давались письменные ответы;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество обратившегося, его почтовый адрес и контактный телефон для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного заявления не поддается прочтению.

8.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

#### 9. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ

9.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себе следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение;
- порядок и формы контроля, за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

## 10. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений является личное обращение гражданина в муниципальное учреждение « Великосельский детский дом»

10.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

10.3 Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, электронной почте, письменные обращения непосредственно от граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю директора муниципального учреждения « Великосельский детский дом»

10.4. По просьбе обратившегося гражданина ставится отметка на 2-ом экземпляре обращения с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

## 11. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

11.1. Секретарь директора муниципального учреждения « Великосельский детский дом» производит регистрацию обращения в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации заявлений, жалоб и обращений граждан, поступающих в колледж (далее - журнал). Журнал хранится у секретаря директора, при проведении приёма по личным вопросам передается должностному лицу осуществляющему прием.

11.2. Секретарь директора:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет угловой штамп муниципального учреждения

« Великосельский детский дом» с указанием присвоенного письму регистрационного номера (регистрация по журналу). В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в журнале указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, и т.д.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отмечает краткое содержание обращения, данные должностного лица, кому адресовано обращение;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости из архива поднимают предыдущую переписку.

11.3. Директор муниципального учреждения « Великосельский детский дом»:

- прочитывает обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения.

11.4. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является отметка об исполнении в журнале и подготовка обращения гражданина к передаче исполнителю для рассмотрения.

## 12. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

12.1. Личный прием граждан осуществляется директором и закрепленными приказом должностными лицами согласно утвержденному графику.

12.2. Директор ведет прием по предварительной записи. Предварительную запись на личный прием к директору осуществляет секретарь директора. Запись на прием проводится ежедневно в течение рабочего дня.

12.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

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

12.5. По окончании приема директор (должностное лицо проводившее прием) доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъяснение.

12.6. После завершения личного приема лицо, проводившее прием, регистрирует в журнале проведенный прием, записывает данные заявителя, вопрос и отмечает принятое решение.

## 13. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН

13.1. Ответы на обращения подписывает директор и указывается лицо, на исполнении, которого находилось обращение.

13.2. Текст должен содержать четкий аргументированный ответ на поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам (при необходимости указываются ссылки на Российское законодательство).

13.3. В ответе в органы государственной власти, органы местного самоуправления должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

13.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в

13.4. письме не содержится просьба об их возврате.

13.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

13.6. После регистрации ответа письмо отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

13.7. Письма и материалы по обращению граждан в муниципального учреждения « Великосельский детский дом» хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный директором.

#### 14. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

14.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

14.2. Работу по рассмотрению обращений ведет ответственное лицо на исполнение, которому поступило обращение.

14.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

**Приложение № 1**  
к Положению о порядке рассмотрения обращений  
и жалоб граждан, об организации личного приема  
граждан

**Образец заполнения**

**«Журнала регистрации поступивших обращений и проведения личного приема граждан»**

№ п/п (регистрационный номер)	Дата поступления обращения (тип доставки либо личный прием)	Ф.И.О. гражданина, адрес проживания.	Краткое содержание обращения	Должностное лицо ответственное за рассмотрение (лицо проводящее прием)	Результат рассмотрения	Дата рассмотрения (направления ответа)	Примечание