

Принято на общем
собрании коллектива
МУ Центр «Доверие»
Протокол № 1_от
17.07.2017

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
от 17.07.2017 № 48/О-1



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в
муниципальном учреждении Центр психолого-педагогической, медицинской
и социальной помощи «Доверие»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном учреждении Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие» (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в муниципальном учреждении Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие» (далее МУ центр «Доверие», Учреждение) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан в Учреждении.

1.2. Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Уставом муниципального учреждения Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Доверие», утвержденным приказом департамента образования мэрии города Ярославля от 26.11.2015 № 01-05/925;
- настоящим Положением;
- иными нормативными правовыми актами.

1.4. Основные термины, используемые Положением по своему значению соответствуют аналогичным терминам, используемым в Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее - Закон об образовании) и Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон о порядке рассмотрения обращений).

1.5. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении осуществляется директором МУ центр «Доверие», а в случае его отсутствия лицом его замещающим.

1.6. Результатами рассмотрения обращений граждан в Учреждении являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответы с уведомлением о переадресации письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или организациям, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- промежуточные ответы, содержащие уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней;

– ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии с Законом о порядке рассмотрения обращений граждан).

1.1. Рассмотрение обращения завершается путем получения гражданином результата рассмотрения обращения: ответа в письменной форме, ответа в устной форме (может быть дан с согласия гражданина в ходе личного приема), а также в форме электронного документа - в случае ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении осуществляется бесплатно.

2. Порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждении

2.1. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан.

2.1.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в Учреждении предоставляется:

- непосредственно в здании Учреждения;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

2.1.2. Граждане вправе обратиться в Учреждение лично или направить письменное обращение по почте или в электронном виде через официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на адрес электронной почты Учреждения, посредством факсимильной связи или через ящик для приема обращений граждан, установленный при входе в помещения Учреждения на 4 этаже здания.

2.1.3. Письменные обращения в обязательном порядке должны содержать наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество лица, которому направляется обращение, либо должность этого лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя или наименование организации, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы. Письменное обращение должно содержать личную подпись заявителя, а обращение организации должно быть подписано руководителем. К обращению, подписанному лицом, действующим на основании доверенности, прилагается копия доверенности. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.4. Обращения, поступившие в форме электронного документа, в обязательном порядке должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.1.5. Обращения, поступившие в устной форме, подлежат регистрации согласно установленному порядку делопроизводства и порядку организации личного приема граждан и представителей организаций.

2.1.6. Ответ на обращение может быть размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направлен Учреждением в форме электронного документа по адресу электронной почты либо в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении.

2.1.7. Ответ на обращение не дается в случае получения письменного обращения без подписи обратившегося и без обратного почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2.1.8. Личный прием граждан осуществляется по адресу: 150044, г. Ярославль, ул. Пионерская, д. 19, кабинет директора Учреждения, в рабочие дни в соответствии с графиком приема граждан.

2.1.9. Телефон для справок: (4852) 55-50-64.

2.1.10. Номер факса: (4852) 55-50-64.

2.1.11. Адрес для направления обращений по почте: 150044, г. Ярославль, ул. Пионерская, д. 19.

2.1.12. Адрес официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [http:// http://centr-doverie.edu.yar.ru](http://http://centr-doverie.edu.yar.ru).

2.1.13. Адрес электронной почты: moucentredoverie@mail.ru.

2.1.14. На информационном стенде в помещении на 4 этаже здания и на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- настоящее Положение;
- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;
- график личного приема граждан в Учреждении, содержащий информацию о месте приема, днях и часах приема;
- номера телефонов для получения справочной информации;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) лиц, осуществляющих рассмотрение обращений.

2.1.15. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются работниками диспетчерской службы Учреждения, при личном обращении или по телефону по следующим вопросам:

- разъяснения требований к оформлению письменного обращения;
- определения работников Учреждения, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;
- информирования о местах и графиках личного приема граждан для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.1.16. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан работники Учреждения подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

2.1.17. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

2.2. Сроки рассмотрения обращений граждан в Учреждении

2.2.1. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения в Учреждении, которая осуществляется в течение 1 (одного) дня с момента поступления письменного обращения в Учреждение.

2.2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Учреждения, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в Учреждении направляется в соответствующий орган, должностному лицу или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.3. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены приказом МУ центр «Доверие» не более чем на 30 (тридцать) дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.3. Порядок рассмотрения обращений граждан в Учреждении

2.3.1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

2.3.2. Директор Учреждения поручает проверку изложенных в обращениях обстоятельств в зависимости от их характера исполнителю (заместителям директора, работнику Учреждения по направлению деятельности).

2.3.3. По решению директора Учреждения в необходимых случаях может создаваться комиссия для рассмотрения обращения.

2.3.4. В случае необходимости рассматривающие исполнитель (члены комиссии) может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2.3.5. Ответы на обращения подписывает директор Учреждения, а в случае его отсутствия уполномоченное лицо, исполняющее обязанности директора Учреждения.

2.3.6. Рассмотрению обращения, как правило, предшествует проверка содержащихся в нем доводов, которую проводит исполнитель (члены комиссии).

2.3.7. При проведении проверки исполнитель (члены комиссии) на основании поручения директора Учреждения о рассмотрении обращения вправе знакомиться с имеющимися документами, снимать с них копии, делать выписки, получать необходимые объяснения от работников Учреждения и иных лиц, запрашивать информацию в других организациях, консультироваться со специалистами.

2.3.8. Исполнитель или члены комиссии должны проявлять тактичность, вежливость, уважительное отношение к собеседникам. Лицам, принимающим участие в работе с обращениями, запрещается разглашать ставшие им известными сведения об обстоятельствах личной жизни граждан и иную конфиденциальную информацию, а также сведения, содержащиеся в обращении, без согласия заявителя.

2.3.9. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, информация о его направлении в государственные органы, органы местного самоуправления или организациям, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.10. Проверка должна проводиться объективно и всесторонне, охватывать все обстоятельства, изложенные в обращении.

2.3.11. Лицо, в отношении которого проведена проверка, должно быть ознакомлено с ее результатами и вправе изложить в письменной форме свое мнение относительно результатов проверки.

2.3.12. По окончании проверки ее материалы с выводами исполнителя (членов комиссии), предложениями и проектом ответа заявителю докладываются директору Учреждения.

2.3.13. Окончательные решения по обращениям принимает директор Учреждения.

2.3.14. При признании доводов, содержащихся в обращении, несостоятельными заявителю направляется ответ с обоснованием и оценкой каждого его довода, со ссылками на материалы проверки и нормы действующего законодательства.

2.3.15. В случае признания доводов заявителя обоснованными (полностью или частично) в ответе делается ссылка на обстоятельства, подтвержденные проверкой, и сообщается о принятых по ним мерах. В таком случае директор Учреждения принимает соответствующие меры в отношении лиц, допустивших те или иные нарушения и упущения в работе, а также меры организационного характера по устранению и предупреждению выявленных недостатков.

2.3.16. В зависимости от характера нарушения и степени виновности работника Учреждения, допустившего его, директор Учреждения может ограничиться беседой с ним либо вынести этот вопрос на обсуждение Совета трудового коллектива Учреждения.

2.3.17. При установлении факта совершения работником Учреждения дисциплинарного проступка директор Учреждения вправе принять решение о наложении на такого работника дисциплинарного взыскания в порядке, установленном Трудовым кодексом Российской Федерации.

2.4. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан по существу

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

2.4.2. Ответ на письменное обращение не дается, если в нем не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.4.3. Если 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.

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

2.4.5. Письменное обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.4.6. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается и оно не подлежит рассмотрению в Учреждении, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.7. 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, директор МУ центр «Доверие» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином

по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

2.4.9. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

3. Организация личного приема

3.1. Директором Учреждения, заместителями директора осуществляется личный прием граждан и представителей организаций, обращающихся по вопросам деятельности Учреждения.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать посетителя, тщательно разобраться в существе его обращения и по возможности сразу же дать необходимые разъяснения и рекомендации. Поданные на личном приеме письменные обращения, а также обращения, высказанные в ходе приема устно, подлежат регистрации и учету в установленном порядке.

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

3.5. Если заявитель не получил ответа на свое обращение в ходе личного приема, дальнейшее рассмотрение обращения производится в соответствии с настоящим Положением.

3.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8. В ходе личного приема может осуществляться аудио - и/или видеозапись.

4. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

4.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, администрация Учреждения осуществляют учет и анализ поступивших обращений граждан.

4.2. Заместители директора Учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

– количество и характер рассмотренных обращений граждан;

– количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

– количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

4.3. Заместители директора Учреждения организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при рассмотрении обращений граждан

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) и судебное обжалование решений (действий, бездействия), принимаемых (осуществляемых) в Учреждении в ходе рассмотрения обращений граждан.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в Учреждении в ходе рассмотрения обращений граждан.

5.3. Жалоба для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке направляется в департамент образования мэрии города Ярославля.

5.4. Заявитель вправе оспорить решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе рассмотрения его обращения, путем подачи соответствующего заявления в суд в порядке, предусмотренном законодательством о судопроизводстве.

6. Ответственность за нарушение Положения

6.1. Нарушение настоящего Положения, неправомерный отказ в приеме обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных работников Учреждения дисциплинарную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.