

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об организации работы с обращениями граждан в государственном областном бюджетном учреждении «Новгородский областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»**

#### **I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в государственном областном бюджетном учреждении «Новгородский областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее - Положение) разработано в соответствии с федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан в государственное областное бюджетное учреждение «Новгородский областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Центр), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки и рассмотрения ответов на письменные обращения, поступившие в электронной форме, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

1) обращение гражданина (далее – обращение) - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Центр;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию 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 Центра либо критика деятельности Центра;

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

5) письменное обращение – обращение гражданина в Центр, изложенное в письменной форме;

6) устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан директором;

7) электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи;

8) личный прием граждан – прием граждан директором согласно

утвержденному графику;

9) коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

## **II. Регистрация обращений**

2.1. Поступившее в Центр обращение подлежит обязательному объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

2.2. Все поступающие в Центр обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции и в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1) секретарем руководителя в течение 3 рабочих дней после их поступления и в обязательном порядке доводятся до директора.

2.3. Журнал регистрации обращений граждан (далее – Журнал регистрации) ведется в каждом филиале Центра.

2.4. В журнале регистрации указываются:

- фамилия и инициалы гражданина (граждан), подающего(их) обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающего(их) обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- форма передачи ответа;
- исполнитель.

2.5. Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в Журнале регистрации).

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, направляется в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.7. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми и, по возможности, направляются адресату.

2.8. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

### **III. Рассмотрение обращений**

3.1. После регистрации поступившего письменного обращения, секретарь руководителя передает его директору. Обязанности по рассмотрению обращений могут быть возложены директором на заведующих отделами и филиалами Центра. Не допускается поручение рассмотрения жалобы лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.2. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб Центр обязан:

- внимательно разобраться в сущности вопроса, принять иные меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;

- сообщить заявителям в письменной форме о решении, принятом по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4. Центр по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.5. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

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

3.7. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не

дается и оно не подлежит переадресации, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников, а также членов их семей, Центр вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.9. В случае 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 данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.10. Ответ на обращение подписывается директором Центра.

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

#### **IV. Сроки рассмотрения обращений**

4.1. Письменное обращение, поступившее в Центр, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В исключительных случаях директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### **V. Подготовка и направление ответов на письменные обращения, поступившие в электронной форме**

5.1. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующие заявителя о невозможности принять его обращение. В случае если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованиями причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

5.2. По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится заведующими отделами и филиалами и подписывается директором. Повторное обращение граждан также подписывает директор.

5.3. Ответы подлежат отправке в день регистрации исходящего

документа или на следующий рабочий день.

5.4. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, помимо оснований, указанных в 3.5, 3.6, 3.7, 3.8 данного Положения, также являются: указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и др.

## **VI. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением**

6.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем руководителя или заведующими филиалами и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.3. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

6.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

6.5. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

6.6. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.7. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.8. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.9. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении секретарь руководителя обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.10. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

6.11. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на секретаря руководителя.

## **VII. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан в Центре проводит директор и уполномоченные им лица каждый четверг с 14.10 ч. до 17.00 ч.

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

7.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Заведующие филиалами/отделами, секретарь руководителя:

осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений;

ежегодно (не позднее января следующего за отчетным годом) анализируют содержание поступающих обращений, предоставляют информацию директору;

принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение 1

### **Журнал регистрации обращений граждан**

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Дата ответа и форма передачи ответа	Приложения
1	2	3	4	5	6	7