

Утверждаю
Директор областного государственного
бюджетного учреждения социального
обслуживания «Социально-
реабилитационный центр для
несовершеннолетних Заларинского
района»

А.О. Томашев

« 31 » 09 2018г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ
ГРАЖДАН В ОБЛАСТНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «СОЦИАЛЬНО-
РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ
ЗАЛАРИНСКОГО РАЙОНА»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращения граждан (далее - Положение) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - гражданин) в областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Заларинского района» (далее - учреждение) и определяет:

- единый порядок рассмотрения обращений граждан (законных представителей воспитанников учреждения);
- обращений и запросов должностных и иных лиц о нарушениях прав и свобод воспитанников учреждения;
- правоотношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в учреждение.
- данное положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года), (с поправками от 30 декабря 2008 г., 5 февраля, 21 июля 2014 г.), Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (редакция от 27.11.2017г), с изменениями редакции Федеральных законов от 29.06.2010 года № 126-ФЗ, от 27.07.2010 года № 227-ФЗ, от 07.05.2013 года № 80-ФЗ, от 24.11.2014 года № 357 – ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного суда Российской Федерации от 18.07.2012 года 19-П).

1.3. Установленный Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (редакция от 27.11.2017г), порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральными конституционными законами и иными Федеральными законами.

1.2. Установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральными конституционными законами и иными Федеральными законами.

2. Основные понятия и термины

2.1. Основные понятия и термины, использованные в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение), направленное в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов учреждения, регулирующих его деятельность; развитию общественных отношений, улучшению сфер деятельности учреждения;

- 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 учреждения, либо критика деятельности должностных лиц учреждения;

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

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее, либо выполняющее организационно распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении (директор учреждения, его заместители, главный бухгалтер).

3. Права гражданина при обращении граждан

При рассмотрении обращения в учреждение гражданин имеет право: 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 и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

4.2. 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.

5. Последовательность административных действий

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

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование 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.

6. Порядок приёма, регистрации и рассмотрения письменного обращения

6.1. Учреждение принимает письменное обращение непосредственно на имя директора учреждения или лица, исполняющего обязанности директора, в котором указываются фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и

материалы либо их копии.

6.2. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6.3. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в учреждение в журнале регистрации обращений, заявлений, и жалоб граждан, в котором:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;

указывается краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, пишется резолюция.

7. Рассмотрение обращения

7.1. После регистрации директор учреждения направляет обращение на рассмотрение должностным лицам согласно их должностных обязанностей, в день регистрации или на следующий день.

7.2. **Должностные лица обращаются** к соисполнителям рассматриваемого обращения (воспитателям, педагогу-психологу, социальному педагогу, медицинской сестре и другим лицам), которые дают ответственному за рассмотрение обращения (не позднее окончания половины срока, установленного для рассмотрения обращения), свои предложения и разъяснения в соответствии с их должностными обязанностями.

7.3. При необходимости для установления истинности фактов, изложенных в обращении гражданина, возможно собеседование воспитанниками с согласия или в присутствии их родителей (законных представителей).

7.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 8 настоящего Положения.

7.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.6. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.