

Принято
Общим собранием трудового коллектива
Протокол № 1 от 31.08.2015г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
МБУ «БЦППМиСП»
от 01.09.2015г. № 86

ПОЛОЖЕНИЕ

О работе с обращениями граждан в МБУ «Бокситогорский центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное бюджетное учреждение «Бокситогорский центр диагностики и консультирования» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ (ред. от 27.07.2010, с изменениями от 18.07.2012) «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

1.2. Положение устанавливает регламент работы с обращениями граждан и их приём в муниципальное бюджетное учреждение «Бокситогорский центр диагностики и консультирования» (далее – Учреждение), правила регистрации учёта, контроля их исполнения, порядок отчётности о работе с письмами граждан.

1.3. Обращение гражданина (далее – обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба.

Предложение - обращение, направленное на улучшение деятельности Учреждения.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба – обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свобод других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагать суть обращения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленным Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». В обращении гражданин в обязательном порядке свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть отправлен 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 (ч.3 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 № 227-ФЗ).

3.4. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии, имени и отчества и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учёбы), личной подписи, признаётся анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.5. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершённом преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация Учреждения вправе оставить обращение без ответа и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. Регистрация письменного обращения граждан

- 4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.
- 4.2. Обращение принимается секретарём Учреждения и регистрируется в журнале учёта входящей корреспонденции по мере их поступления.
- 4.3. На обращении проставляется регистрационный номер и дата поступления обращения в правом нижнем углу первой страницы.
- 4.4. В журнале регистрации указывается:
- фамилия и инициалы исполнителей в именном падеже
 - территория проживания исполнителя письма
 - дата поступления обращения
 - краткое содержание письма
 - фамилия и инициалы должностного лица, которому отписано данное обращение для рассмотрения.
- 4.5. При получении обращения проверяется правильность содержания корреспонденции
- наличие документов во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются)
 - конверты подкальваются и сохраняются в делах.
- 4.6. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тесту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).
- 4.7. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.
- 4.8. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрываемыми или по возможности направляются адресату.
- 4.9. При повторном обращении граждан обращению 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 истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям заявителя.
- 4.10. 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.

4.11. После регистрации корреспонденция передается директору Учреждения.

5. Рассмотрение обращения

5.1. Директор Учреждения знакомится с содержанием письменного обращения, пишет на них резолюцию, либо указывает структурное подразделение Учреждения в случае их передачи.

5.2. Должностные лица обязаны:

-обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившим обращение;

-запросить, в случае необходимости для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

-принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить контроль за своевременным и правильным их исполнением;

-уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

-дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст.11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

5.3. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5.4. Ответ на обращение, поступившее должностному лицу 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.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч.2 ст.10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», директор Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе

продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Личный приём граждан

7.1. Личный приём граждан проводится директором Учреждения и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан.

7.2. Работу по организации приёма граждан проводит руководитель Учреждения.

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

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Директор Учреждения или уполномоченное на то лицо осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9. Организация работы с обращениями граждан

9.1. Работа с обращениями граждан осуществляется секретарём Учреждения.

9.2. Обращения формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой.

9.3. Обращения в этих делах располагаются в хронологическом порядке.

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

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

9.6. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение должностное лицо обязано передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан

другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

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

9.8. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора Учреждения.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства в Положение вносятся изменения в установленном законом порядке.

Настоящее Положение и изменения к нему утверждаются приказом директора