

Порядок рассмотрения обращений граждан

в государственное бюджетное учреждение Новосибирской области - Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям «Областной центр диагностики и консультирования»

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан в государственное бюджетное учреждение Новосибирской области - Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям «Областной центр диагностики и консультирования» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в государственное бюджетное учреждение Новосибирской области - Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи детям «Областной центр диагностики и консультирования» (далее – учреждение).

2. Порядок распространяется на все устные обращения, обращения в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения), поступившие в учреждение, в том числе в филиалы, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальном бланке учреждения, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

3. 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.

4. Рассмотрение обращений граждан в учреждении осуществляется директором, по поручению директора должностным лицом в соответствии с компетенциями, в филиале – заведующим филиалом, а в случае их отсутствия замещающими лицами, в соответствии с настоящим Положением.

5. В целях реализации прав граждан на обращение в учреждение Порядок включает:

- 1) информирование граждан об их праве на обращение;
- 2) регистрация и учет поступивших обращений;
- 3) рассмотрение поступивших обращений;
- 4) принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- 5) подготовка и направление ответов заявителям;
- 6) проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждении предоставляется:

- непосредственно в здании учреждения (филиале);
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения информации на официальном сайте учреждения.

На информационном стенде в помещении на 1 этаже здания (филиала) и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается следующая информация:

- график личного приема директора (заведующего филиала) граждан в учреждении, содержащий информацию о месте приема, днях и часах приема;
- номер телефона для получения справочной информации – (383) 276-05-09 (телефон филиала).

7. Граждане вправе обратиться в учреждение лично или направить письменное обращение по почте или в электронном виде через официальный сайт учреждения, на адрес электронной почты учреждения.

8. Организация личного приема.

Директором учреждения, заведующими филиалов осуществляется личный прием граждан и представителей организаций, обращающихся по вопросам деятельности учреждения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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.

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 журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

9. Письменные обращения в обязательном порядке должны содержать:

- наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, которому направляется обращение, либо должность этого лица; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя или наименование организации,
- почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ или уведомление о переадресации обращения,
- суть предложения, заявления или жалобы,
- личную подпись заявителя или подпись руководителя организации в случае обращения организации.

К обращению, подписанному лицом, действующим на основании доверенности, прилагается копия доверенности.

- документы и материалы либо их копии, при необходимости подтверждения доводов.

10. 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.

11. 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,
- направлен учреждением в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении.

12. Личный прием граждан осуществляется по адресу учреждения: 630075, г. Новосибирск, ул. Народная, д. 10, кабинет директора, в рабочие дни в соответствии с графиком приема

граждан; при обращении в филиал учреждения – по адресу, указанному на официальном сайте учреждения в разделе «Сведения об образовательной организации – основные сведения»

Телефон для справок: (383) 276-05-09.

Адрес для направления обращений по почте: 630075, г. Новосибирск, ул. Народная, д.10.

Адрес официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://concord.websib.ru>.

Адрес электронной почты: ocdk@edu54.ru.

13. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются секретарем учреждения (заведующей филиала или администратором филиала), при личном обращении или по телефону по следующим вопросам:

- разъяснения требований к оформлению письменного обращения;
- информирование о месте и графике 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.

14. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней со дня их поступления в учреждение в журнале регистрации обращений граждан (приложение).

Делопроизводство по обращениям граждан ведется в учреждении отдельно от других видов делопроизводства.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят:

- 1) обращение гражданина,
- 2) письменное поручение или приказ директора учреждения (распоряжение заведующего филиала) по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения,
- 3) копия ответа заявителю.

15. Срок хранения дел по обращениям составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

Учету подлежат все обращения, поступающие в организацию в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

16. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 (тридцать) дней со дня регистрации обращения в учреждении.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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.

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 директора учреждения не более

чем на 30 (тридцать) дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

17. Результатом рассмотрения обращений граждан в учреждении являются:

- 1) ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 2) ответ с уведомлением в срок до пяти рабочих дней со дня регистрации обращения о переадресации письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или организациям, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) промежуточные ответы, содержащие уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней;
- 4) ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии с ФЗ о порядке рассмотрения обращений граждан).

18. Руководители 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.

Заместители директора, заведующие филиалов подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

19. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы);
- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника (ов) учреждения, а также членов его семьи.

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.

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

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

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

Жалоба для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке направляется в министерство образования Новосибирской области.

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.

21. Организация контроля за исполнением Положения

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется директором, заведующим филиалом в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- 1) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- 3) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- 4) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- 5) снятие обращений с контроля.

22. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление обращений и заявлений граждан, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

23. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

24. Ответственность за нарушение Порядка.

Нарушение настоящего Порядка, 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.

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата и номер регистрации поступления обращения	ФИО заявителя	Адрес места жительства	Краткое содержание обращения	ФИО должностного лица - исполнителя	Результат рассмотрения Дата ответа	Поставлено на контроль (срок)	Дата и номер регистрации ответа на обращение