



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«АХТЫРСКИЙ ДЕТСКИЙ ДОМ ДЛЯ ДЕТЕЙ – СИРОТ И ДЕТЕЙ,  
ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ,  
С ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОБРАЗОВАНИЕМ»

**ПРИКАЗ**

от 09.01.2017

№ 18

пгт Ахтырский

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ГКУ СО КК «Ахтырский детский дом с дополнительным образованием»**

С целью активизации работы по соблюдению требований в социальном обслуживании населения, совершенствования системы качества и регулярной оценки её эффективности, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013 г. №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 23 апреля 2015г. №398 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГКУ СО КК «Ахтырский детский дом с дополнительным образованием».
2. Контроль за соблюдением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

В.И. Астафьева

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ГКУ СО КК «Ахтырский детский дом с дополнительным образованием»  
от « 09 » 01 2017 г. № 18

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Ахтырский детский дом для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с дополнительным образованием»**

**1. Общее положение**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан государственного казенного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Ахтырский детский дом для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, с дополнительным образованием» (далее – учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 23.05.2015 №398 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан»,

1.2. Организация работы с обращениями граждан в учреждении ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 23.05.2015 №398 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан», Уставом учреждения и настоящим Положением.

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

*Предложение* - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности учреждения.

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

*Жалоба* - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (или бездействием) сотрудников учреждения, а также решениями администрации учреждения.

*Повторными* считаются обращения, поступившие 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. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

*Анонимными* считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

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

1.4. Администрация учреждения систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

## **2. Право граждан на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию учреждения, либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию учреждения гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся персональные данные, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **3. Требования к письменному обращению**

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование учреждения; фамилию, имя, отчество директора учреждения; свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен

быть направлен ответ, уведомление переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии, которые возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в администрацию учреждения по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора учреждения.

3.5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.8. Директор учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем сотрудникам учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов**

4.1. Обращение, поступившее директору учреждения, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются заведующим с занесением в журнал обращений граждан.

4.3. Директор учреждения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, за исключением материалов судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора учреждения, готовятся на бланке учреждения за подписью директора учреждения и регистрируются в журнале.

4.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами заведующему учреждению.

4.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора учреждения устанавливается следующий:

на экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются фамилии сотрудников, участвовавших в подготовке ответа.

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись директора. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. Обращения граждан, поступившие директору учреждения из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

5.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается директором учреждения, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. 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.

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

5.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника учреждения, а также членов его семьи, директор вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение директора учреждения.

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. В случае если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей**

6.1. Обращения, поступившие директору учреждения, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

## **7. Организация работы по личному приему граждан**

7.1. График и порядок личного приема граждан в учреждении устанавливается директором учреждения.

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

7.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора учреждения, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.4. 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.

При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

7.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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.

## **8. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

8.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

8.3. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора учреждения, готовит ответ заявителю.

8.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

8.6. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директора учреждения.

## 9. Организация делопроизводства

9.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора учреждения.

9.2. Директор учреждения организует ведение журнала регистрации по обращениям граждан.

9.3. Директор осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

9.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на директора учреждения.

9.5. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

9.6. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

9.7. Хранение дел у исполнителей запрещается.

9.8. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

9.9. Решение о списании указанных обращений принимает директор учреждения.