

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ГБУ КО Центр «Доброта»
приказ от «21» 11 2016 г. *№ 238/1*
 О.И. Борисова



**Положение о порядке рассмотрения
обращений граждан**

**в Государственном бюджетном учреждении Калужской области «Калужский
реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями
«Доброта»**

Калуга
2016 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Калужской области «Калужский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Доброта» (далее – Центр) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в Центр, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Установленный настоящим Положением 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.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Центр или его должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учреждение;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Центра, локальных нормативных актов Центра;

- 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 и его должностных лиц;

- 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 функции представителя Центра либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Центре.

2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

2.1. Граждане имеют право обращаться в Центр лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения Центром 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 главе 6 настоящего Положения, 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Центр или к должностному лицу с критикой деятельности Центра или его должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.6. 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.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Центра, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3. Обращение, поступившее в Центр 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.

4. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Все поступающие в Центр письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Центр или его должностному лицу.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра или его должностного лица, направляется в течение 7 (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. 6.3. настоящего Положения.

4.3. 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 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.4. Центр или его должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в 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.

4.5. Центр или его должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 (пятнадцати) дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Центр или его должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

4.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 4.6 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. Обращение, поступившее в Центр или его должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. В случае необходимости Центр может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

5.3. Центр и его должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 6 настоящего Положения;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. Устные обращения граждан рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

5.5. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются директором Центра, который определяет исполнителя.

5.6. По результатам проверки обращения составляется мотивированный ответ, который должен содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Центра, злоупотребления должностными

полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Центра.

5.7. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

Если в удовлетворении обращения гражданина - отказано, ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа или должностного лица, которому может быть направлена жалоба.

5.8. Ответ на обращение подписывается директором Центра, его должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5.9. Ответ на обращение, поступившее в Центр 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. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны 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.

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

6.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению в соответствующий орган или должностному лицу, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Центра, его должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Центр или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса 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.

6.6. 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 в Центр.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Письменное обращение, поступившее в Центр, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях обращение может быть рассмотрено в более короткие сроки.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 4.5 настоящего Положения, директор Центра, его должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

8.1. Личный прием граждан в Центре проводится директором Центра либо уполномоченным на то лицом.

Для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов директор Центра к их рассмотрению может привлекать других сотрудников учреждения.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

График и порядок личного приема граждан в Центре устанавливается приказом директора Центра и помещается на кабинете, информационном стенде, официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с целью доведения до сведения граждан. Прием граждан проводится в служебном кабинете директора Центра в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации посещений директора Центра. 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 посещений директора Центра. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.5. 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.

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

9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Директор Центра осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Директор Центра осуществляет контроль за работой с обращениями граждан как лично, так и через своих заместителей и делопроизводителя.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10.1. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

11. ВОЗМЕЩЕНИЕ ПРИЧИНЕННЫХ УБЫТКОВ И ВЗЫСКАНИЕ ПОНЕСЕННЫХ РАСХОДОВ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) директора Центра, его должностного лица либо уполномоченного на то лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы Центром с данного гражданина по решению суда.

12. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОЛОЖЕНИЕ

12.1. Настоящее Положение утверждается приказом директора Центра и вступает в силу с момента его утверждения.

12.2. Настоящее Положение может изменяться и дополняться.

Изменения и дополнения к Положению утверждаются приказом директора Центра.

12.3. Настоящее Положение действует до принятия нового Положения или отмены настоящего Положения.