Утверждено

 приказом директора

ГКУСО ПК ЦПД Ильинского района

от 20.02.2019 г. № 14 – од

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в государственное казенное учреждение социального обслуживания Пермского края «Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей» Ильинского района.**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц разработано с целью упорядочения работы по рассмотрению и учету обращений граждан и юридических лиц в государственное казенное учреждение социального обслуживания Пермского края «Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей» (далее - Организация) в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149 - ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.2 Настоящий порядок распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, юридических лиц с уведомлением граждан и юридических лиц о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Положение).

1.3. Заявителями в соответствии с настоящим Положением могут быть физические и юридические лица. От имени заявителя может выступать другое физическое лицо, наделенное соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

1.5. В Организации осуществляется рассмотрение обращений (предложений, заявлений или жалоб), изложенных в устной или письменной форме, подаваемых на имя руководителя Организации, а также переданных для рассмотрения в Организацию из государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений и других организаций.

*Предложение –* это обращение лица, содержащее рекомендацию по совершенствованию внутренних локальных документов, касающихся деятельности Организации, развитию общественных отношений, улучшению социально – экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

*Заявление –* просьба обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе Организации и должностных лиц, либо критика их деятельности.

*Жалоба –* просьба обратившегося лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.6. Обращения (запросы), поступившие в Организацию из судебных органов, органов прокуратуры и органов внутренних дел, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

1.7. Физические и юридические лица могут направлять свои письменные обращения по адресу: 617037,Пермский край, Ильинский район, д. Садки, ул. Центральная, д.2, на электронный адрес: kt200@mail.ru, а также на официальном сайте <http://src-ilinsk.permarea.ru/> в рубрике «Гостевая книга».

1.8. Личный прием граждан проводится руководителем Организации:

Понедельник 9.00 - 11.00

Среда 9.00 - 11.00

Пятница 9.00 - 11.00, по предварительной записи или предварительной договоренности. Телефон для предварительной записи на личный прием 8 (34276) 9 36 34.

1.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**2. Учет и регистрация обращений**

2.1. Все поступающие в Организацию обращения должны быть зарегистрированы (проставлена дата поступления) **в течение 3 дней** с момента их поступления. Обращения, принятые руководителем Организации на личном приеме, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие по почте.

2.2. По результатам предварительного рассмотрения обращений руководителем Организации даются поручения об их рассмотрении в виде резолюции, содержащей указание об исполнителе(исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

**3. Рассмотрение письменных обращений**

3.1.Все поступающие обращения должны быть рассмотрены объективно, всесторонне и своевременно, в случае необходимости – с участие лица, направившего обращение. По результатам рассмотрения каждого обращения исполнителем должен быть направлен ответ.

3.2. По решению руководителя Организации могут не рассматриваться и не даваться ответы на следующие обращения:

- обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, личная подпись, признанные анонимными. Распечатка полученного по электронной почте обращения должна содержать реквизиты, позволяющие идентифицировать «электронный» документ;

- 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;

- обращения, не поддающиеся прочтению (в случае отказа в рассмотрении обращения возвращаются подавшим их лицам с указанием мотивов);

- обращения, в которых содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членам его семьи (сообщается лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

- обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию Организации (не позднее чем в семидневный срок обращение направляется по принадлежности с извещением об этом лица, его подавшего, или возвращается ему с извещением о необходимости переадресовки);

- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных или личных сведений).

Рассмотрение жалоб лицами, правомерность действий которых поставлена под сомнение, не допускается.

3.3 Обращения рассматриваются в течение **30 дней с даты поступления**, если для конкретного обращения не определен конкретный срок.

Срок рассмотрения обращения в порядке исключения может быть **однократно продлен не более чем на 30 дней**, если для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, анализа архивных документов, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер.

О продлении срока рассмотрения обращения обратившееся лицо извещается. Соответствующее извещение направляется не позднее истечения месяца с даты поступления обращения.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

Если окончание срока приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, срок истекает в последний день этого месяца.

3.4. При рассмотрении обращения выявляются предмет и мотивы обращения и их взаимосвязь с нарушением и ущемлением законных прав лица, подавшего обращение. Определяется, выражено ли в обращении недовольство действиями работников, содержит ли обращение сведения, связанные с недостатками деятельности Организации, и предложения по совершенствованию его деятельности.

По результатам этого анализа вне зависимости от правомерности или неправомерности приведенных в обращении тезисов поступившее обращение должно быть отнесено к одному из видов: предложение, заявление, жалоба.

3.4.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду предложений, следует определить, какие конкретные предложения содержатся в обращении. В отношении каждого предложения необходимо оценить возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки целесообразно учитывать следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;

- наличие предложений, требующих изменения законодательства, которое не относится к компетенции Организации;

- возможность принятия предложения с точки зрения необходимости изменения действующих или разработки новых технологий выполнения соответствующих работ, действующей процедуры, порядка или правил выполнения работ;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

Результаты анализа предложения используются руководителем для решения вопроса о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения передаются в отделение (отдел, филиал) Организации, в котором целесообразна их дальнейшая проработка, и учитывается в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых в предложении.

По результатам рассмотрения предложения обратившемуся лицу направляется уведомление. Если предложение не принято, автор обращения извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

3.4.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду заявлений, следует выделить просьбу обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно – правовых актов, недостатках в работе Организации и должностных лиц, либо критика их деятельности, действие, на необходимость совершения которого указывается.

Проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления.

Результаты проведенного анализа докладываются руководителю, руководителем даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

В случае сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Организации осуществляется проверка сведений, изложенных обратившимся лицом.

В направляемом по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или не совершении испрашиваемого действия, подтверждении или отсутствии фактов нарушений законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Организации. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

3.4.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду жалоб, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствовало ли обжалуемое действие (бездействие) работника(ов) положениям и предписаниям нормативных и других документов Организации.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в жалобе неправомерные, то есть не соответствующие положениям и предписаниям нормативных и других документов, действия или факты, являющиеся следствием неправомерных действий, жалоба признается обоснованной.

Если к моменту поступления жалобы, допущенные ошибки и нарушения исправлены и подавшему жалобу лицу принесены извинения, жалоба не относится к разряду обоснованных.

При рассмотрении жалобы, относящейся к рассмотрению нескольких заявок, оценка обоснованности жалобы осуществляется по отношению к каждой упомянутой в жалобе заявке.

По результатам рассмотрения жалобы подготавливается проект ответа, который представляется на подпись (согласование) руководителю.

Если жалоба признана обоснованной, обратившемуся лицу приносятся соответствующие извинения и принимаются соответствующие меры для восстановления нарушенного права, интереса.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

3.5. Действия ответственного исполнителя при рассмотрении обращения:

3.5.1. При поступлении документа с соответствующей резолюцией руководителя Организации осуществляет рассмотрение и анализ поступившего обращения в соответствии с предписаниями настоящего Положения.

3.5.2. По результатам рассмотрения каждого обращения подготавливается ответ лицу, подавшему обращение. Допускается подготовка одного ответа на обращение, касающееся нескольких заявок.

3.5.3. Подготовленный ответ направляется руководителю Организации на согласование и подпись.

**4.Рассмотрение устных обращений граждан**

4.1. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется руководителем Организации на личном приеме. По результатам приема каждого гражданина проводится анализ, предусмотренный настоящим Положением для письменных обращений граждан и юридических лиц.

При приеме граждан должны соблюдаться доброжелательность и уважительное отношение к посетителям, обеспечиваться полное и компетентное рассмотрение их просьб.

4.1.1. Прием граждан руководителем осуществляется по предварительной записи или предварительной договоренности по вопросам, относящимся к компетенции Организации.

В просьбе о личном приеме без предварительной записи или договоренности гражданину может быть отказано.

4.1.2. Предварительная запись на прием осуществляется работником, выполняющим функции секретаря руководителя, другим уполномоченным работником или самим руководителем по телефону или непосредственно с письменным уточнением вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе приема. В ходе записи на прием обратившееся лицо уведомляется о дате и времени проведения приема, а также о порядке прохода в соответствующее здание.

4.1.3. О произведенной записи на прием работник, выполняющий функции секретаря руководителя, не позднее дня, следующего за днем записи, уведомляет руководителя.

4.1.4. Если поступила письменная просьба о приеме, адресованная руководителю, ответственный сотрудник, которому поручена подготовка ответа на корреспонденцию, содержащую такую просьбу, обязан согласовать целесообразность проведения приема с лицом, о встрече с которым высказана просьба.

Если руководителем принято решение о проведении приема, дата приема согласовывается с работником, выполняющим функции секретаря руководителя, а лицо, обратившееся с просьбой, заблаговременно письменно уведомляется о назначенной дате и времени приема, о проезде и о порядке прохода в соответствующее здание.

4.1.5. В случае предварительной записи на прием в ходе подготовительных мероприятий по указанию руководителя , к которому осуществлена запись на прием, ответственным работником устанавливается кратность устного или письменного обращения гражданина к руководителю, для чего анализируются данные о ранее рассмотренных обращениях, дело заявки, если проведение приема связано с ее рассмотрением, другие сведения.

Если устанавливается факт повторного обращения к руководителю, то составляется краткая справка, содержащая сведения о хронологии и сути обращений. Справка при необходимости вместе с делом заявки или другими документами передается руководителю, не позднее дня, предшествующего дню проведения приема.

4.1.6. Для участия в приеме руководителем могут быть привлечены другие работники Организации.

4.2. Проведение приема граждан

4.2.1. Прием предусматривает проведение переговоров (совещания) по вопросам, затронутым гражданином, а также ознакомление с документами, которые могут быть представлены гражданином непосредственно на приеме.

В случае необходимости подробного ознакомления с представленными или упомянутыми во время приема документами проведение приема может быть перенесено.

В случае принятия в ходе проведения личного приема письменного обращения или иных документов на них указывается, что они приняты при личном приеме, указывается дата. Отметка визируется руководителем.

4.2.2 При невозможности разрешения вопроса на приеме руководитель принимает от гражданина письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном для письменного обращения порядке, либо разъясняет гражданину его право обратиться в соответствующие органы.

4.2.3. Письменное обращение гражданина с резолюцией, содержащей поручение руководителя о его рассмотрении, не позднее дня, следующего за днем приема, предается руководителем секретарю для его регистрации и дальнейшего рассмотрения в установленном порядке, предусмотренным настоящим Положением.

**5. Анализ и обобщение результатов рассмотрения обращений**

5.1. Результаты рассмотрения обращений граждан и юридических лиц обобщаются и анализируются руководителем Организации.

5.2. По результатам анализа результатов рассмотрения обращений руководитель Организации принимает меры организационного характера, направленные на устранение причин поступления обоснованных жалоб, выявленных нарушений и (или) их причин.

**Приложение №1:**

Журнал учета предложений, заявлений и жалоб ГКУСО ПК ЦПД Ильинского района.

**Приложение №2:**

Журнал регистрации входящей корреспонденции ГКУСО ПК ЦПД Ильинского района.

**Приложение №3:**

Порядок рассмотрения обращений и жалоб воспитанников Центра и их законных представителей.

Приложение №1

**Журнал учета предложений, заявлений и жалоб ГКУСО ПК ЦПД Ильинского района.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата поступления | Ф.И.О. заявителя | Адрес и контактный телефон | Краткое содержание существа обращения | Фамилия руководителя рассматривающего обращение | Фамилия исполнителя, которому поручена проверка обращения | Отметка о принятом решении и сообщении о результатах заявителю | Примечание  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №2

**Журнал регистрации входящей корреспонденции ГКУСО ПК ЦПД Ильинского района.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата поступления | № п/п | Отправитель | №, дата документа | Тема письма |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |

Приложение №3

 к приказу директора

ГКУСО ПК ЦПД Ильинского района

от 20.02.2019 г. № 14 – од

**Порядок рассмотрения обращений и жалоб воспитанников Центра и их законных представителей.**

1. Обращения воспитанников Центра и их законных представителей могут поступать в Центр в устной форме, письменной форме или по электронной почте.

2 Воспитанники Центра и их законные представители могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам Центра и оказания медицинской помощи к Директору Центра, его заместителю или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.

3. В целях реализации прав воспитанников Центра и их законных представителей на обращение в Центр обеспечивается:

- информирование воспитанников Центра и их законных представителей об их праве на обращение;

- регистрация и учет поступивших обращений;

- рассмотрение поступивших обращений;

- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;

- подготовка и направление ответов заявителям;

- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

4. Информирование воспитанников Центра и их законных представителей об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан воспитанников Центра и их законных представителей месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц Центра, к которым могут обратиться воспитанники и их законные представители в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

- об адресах электронной почты и интернет-сайта Центра;

- о графике личного приема директором Центра;

- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Центр.

 6. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в Центре в журнале регистрации входящей корреспонденции. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений возлагается на делопроизводителя Центра.

7. Все поступившие в Организацию обращения воспитанников Центра и их законных представителей подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя). Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Центра принимает директор Центра в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

 8. Работник Центра, получивший поручение директора Центра о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

9. Работник Центра, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Центра, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения. Работник Центра, получивший поручение директора Центра о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

10. При рассмотрении обращений воспитанников Центра и их законных представителей должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, директор Центра принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

11. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или Организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

12. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, директор Центра вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные Организации, по исполнению которых может быть указан другой срок. Ответы на обращения воспитанников Центра и их законных представителей оформляются на бланке исходящего письма Центра и подписываются директором. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

14. В случае, если обращение поступило в Центр в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении. В случае, если обращение поступило в Центр по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

16. Устные обращения рассматриваются директором Центра, к которому обратились воспитанники Центра и их законные представители в ходе личного приема.

17. Директор Центра проводит личный прием граждан с периодичностью не реже одного раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются директором Центра.

 18. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема.

 19. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящую Организацию или в суд.