

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГУ ЯО «Центр
профессиональной ориентации
и психологической поддержки «Ресурс»
И.В. Кузнецова
И.В. Кузнецова
«28» 04 20__ г.
г. Ярославль
76040416

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном учреждении Ярославской области «Центр профессиональной ориентации и психологической поддержки «Ресурс»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном учреждении Ярославской области «Центр профессиональной ориентации и психологической поддержки «Ресурс» (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Центре профессиональной ориентации и психологической поддержки «Ресурс», создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 29.07.2017) "Об образовании в Российской Федерации", постановлением Государственного комитета Совета Министров СССР по науке и технике, Госстандарта СССР и Главархива СССР от 30 ноября 1981 года N 463/162/298 "Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях", Указом Губернатора Ярославской области от 20.01.2014 № 11 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве области и признании утратившими силу отдельных постановлений Губернатора области (в ред. Указа Губернатора ЯО от 21.03.2014 N 101).

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учёта, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приёма граждан в государственном учреждении Ярославской области «Центр профессиональной ориентации и психологической поддержки «Ресурс» (далее - Учреждение).

1.4. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- **обращение гражданина** (далее – обращение) – направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы гражданина, а также устное обращение гражданина;

- **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения; развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- **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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и 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 власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления, государственной организации.

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

1.6. Работники Учреждения, работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику.

1.7. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

2. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

2.1. Обращения могут быть направлены заявителями в Учреждение следующими способами:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования;
- доставлено лично заявителем или его представителем.

Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления письменных обращений, страница "Обращения граждан", часы личного приёма граждан размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет (<http://resurs-yar.ru/>).

2.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы Учреждения лично обратиться в Учреждение за получением сведений по рассмотрению его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и информационным системам общего пользования.

2.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно в вежливой и корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принялшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица Учреждения, принялшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3. Этапы ведения делопроизводства по обращениям граждан

- личный прием граждан;
- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений;
- рассмотрение обращений руководством;

- подготовка проекта ответа на обращение;
- уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения, организации;
- уведомление заявителя о длительном рассмотрении обращения;
- контроль за сроками исполнения документов и выполнением принятых по ним решений;
- ответ гражданину;
- информационно-справочная работа по обращениям;
- формирование дел и текущее хранение обращений;
- анализ поступивших обращений;
- работа с устными обращениями граждан.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

4.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию Учреждения либо должностным лицам Учреждения. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя: доверенность, оформленная в соответствии с законодательством РФ.

4.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая при этом права и свободы других лиц. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

4.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4.4. При рассмотрении обращения в администрацию Учреждения гражданин имеет право:

- предоставлять 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 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, 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 жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантия безопасности гражданина в связи с его обращением

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

5.2. 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.

6. Требования к письменному обращению

6.1. В своем письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую 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.

6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются заявителю по его письменной просьбе.

6.3. Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования (электронная почта, сайт Учреждения), 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.

6.4. Гражданин направляет своё письменное обращение непосредственно в Учреждение или тому должностному лицу (директору Учреждения или его заместителям), в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

7. Регистрация письменных обращений

7.1. Все поступающие в Учреждение письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

7.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя (фамилия, имя, отчество) и почтового адреса, обращение регистрируется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, в журнале обращений граждан. При получении обращения специалист проверяет правильность содержания корреспонденции, наличие документов во вскрываемых конвертах (конверты подкальзываются к обращению). Поступившие документы прикрепляются к тексту обращения.

7.3. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в отметке, которая ставится в нижнем правом углу первого листа. Регистрационный номер состоит из порядкового номера и индекса журнала регистрации обращений граждан.

7.4. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер, при этом в журнале регистрации обращений граждан и на обороте последнего листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения. 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 удовлетворён данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль.

7.5. Письма одного и того же лица 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, каждое такое письмо регистрируется самостоятельно.

7.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 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.

7.7. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой 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.

8. Рассмотрение обращений граждан

8.1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Все поступившие обращения после регистрации рассматриваются директором Учреждения, который определяет исполнителя. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение и действие (бездействие) которого обжалуется.

8.3. Директор Учреждения:

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

- запрашивает необходимые 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;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.4. Исполнитель, назначенный директором, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение. Подготовка проекта опирается на всестороннее изучение всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина направить обращение. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

8.5. Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения, подписывается директором Учреждения и регистрируется в журнале.

8.6. Ответы на обращения граждан должны содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

8.7. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение 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.

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

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

9.2. Директор или должностное лицо Учреждения 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.

9.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4. В случае если 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, директор Учреждения 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.5. В случае если 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.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения граждан

10.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется письменно или по электронной почте.

10.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

10.3. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

11. Личный приём граждан

11.1. График и порядок личного приёма граждан в Учреждение устанавливается директором, информация о месте приема, а также об установленных для приёма днях и часах размещается на официальном сайте Учреждения.

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

11.3. Запись граждан на личный приём в Учреждение осуществляется на основе обращений о записи на личный приём по телефону или при личном обращении.

11.4. Устное обращение гражданина излагается во время личного приема, который ведет руководитель, его заместители или ответственный работник. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан. 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 приёма, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

115. Устное обращение гражданина может поступать по телефону. По телефонным обращениям справочного характера гражданину безотлагательно предоставляются необходимая информация и разъяснения по существу поставленных вопросов. Телефонные обращения граждан по сложным вопросам, требующим дополнительной проверки и

принятия необходимых мер, регистрируются в день их поступления. Указанная информация направляется исполнителям для решения поставленных в обращениях вопросов в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.

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

11.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Директор в пределах своей компетенции осуществляет 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.

13. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение

13.1. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, обеспечивает учёт следующих данных:

- количество обращений граждан, поступивших в Учреждение за месяц;
- количество обращений граждан, поступивших в адрес директора Учреждения за месяц;
- результаты рассмотрения обращений граждан.

13.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устраниению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, администрация Учреждения осуществляет учёт и анализ поступивших обращений граждан и разрабатывает предложения по устраниению недостатков.