

Утверждаю  
Директор ГБУ КО СРЦН «Муромцево»  
Н.М.Литвиненко  
«30» декабря 2018 г.

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан в ГБУ КО «Калужский областной  
социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних  
«Муромцево» о признаках коррупционного правонарушения**

Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, образовательными учреждениями в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:**

- Наименование органа, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица организации, или его должность;
- Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения;
- Личную подпись и дату;
- В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Газеты, журналы и другие печатные издания, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации и рассмотрению не подлежат.

**Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:**

- Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- Адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

**При личном приеме** гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

При необходимости проведения дополнительной проверки гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации, учету и рассмотрению в порядке. Если гражданин ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в

письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

#### **Ответ на обращение не дается:**

- Если обращение признано уполномоченным должностным лицом анонимным;
- Если обращение признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

**Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается** (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению):

- Если обращение признано некорректным по содержанию, изложению или форме. В случае признания обращения некорректным по содержанию гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение;
- Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения;
- Если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть направлен, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

#### **Гражданину, обращение которого рассматривается, должна быть обеспечена возможность:**

- 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 противоречит законодательству РФ затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;
- Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации обращения, в котором информация представлена в письменной форме на бумажном носителе (далее –

письменное обращение) 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 в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- Компенсации морального вреда, причиненных незаконными действиями (бездействием) учреждения или его должностными лицами при рассмотрении обращения.

Руководитель учреждения несет персональную ответственность за состояние работы по приему граждан, обеспечению объективного, своевременного и в полном объеме рассмотрения обращений, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в строгом соответствии с требованиями Федерального закона.

#### **Рассмотрение обращений включает в себя следующие этапы:**

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию и учет обращений;
- принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
- рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
- подготовку и направление ответов на обращения;
- хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
- личный прием граждан;
- анализ рассмотрения обращений;
- контроль за рассмотрением обращений.

#### **Срок рассмотрения обращения**

Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях.

Все обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) при предоставлении государственных услуг, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

Обращения, поступившие в учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется с даты регистрации обращения до даты подписания окончательного ответа гражданину.

#### **По обращению, относящемуся к компетенции учреждения, в течение семи дней со дня регистрации принимается одно из следующих решений:**

- Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, без рассмотрения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, подлежит направлению в государственный орган,

орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем письменно уведомляется гражданин.

Копии обращения, содержащего вопросы, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, о чем письменно уведомляется гражданин.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с одновременным письменным уведомлением об этом гражданина.

Для продления срока рассмотрения обращения головной исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет докладную на имя руководителя, принявшего организационное решение о порядке рассмотрения обращения, или уполномоченного должностного лица с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

Результатом рассмотрения обращений, в том числе полученных в ходе приема граждан, являются:

Письменный или направленный в форме электронного документа либо устный, данный на личном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов.

### БЛОК-СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

№ п/п	Действие	Срок выполнения действия	Ответственные за выполнение действия	Результат действия
1	Прием, регистрация и учет письменных обращений	В течение 3 дней	Секретарь	Регистрация и учет обращений
2	Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения	В течение 7 дней со дня регистрации	Директор, ответственный сотрудник	Передача обращения для рассмотрения по существу

2а	Переадресация обращений, не относящихся к компетенции учреждения	В течение 7 дней	Обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение	
----	--	------------------	---	--

**Личный прием граждан** осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным директором.

Граждане принимаются в порядке очередности. Лица, имеющие льготы в соответствии с действующим законодательством, а также беременные женщины и граждане с малолетними детьми принимаются вне очереди. Иногородние посетители принимаются в день обращения. При организации приема граждане в обязательном порядке предупреждаются о том, что на приеме может присутствовать заместитель директора, ответственный за данное направление работы. Он имеет право с письменного согласия гражданина на ознакомление с обращением о нарушении его прав, свобод и законных интересов сотрудниками учреждения, а также с результатами их рассмотрения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

В интересах защиты прав граждан и сотрудников в процессе личного приема может производиться аудио - и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. В учетную форму заносится дата приема, фамилия, имя, отчество посетителя, при необходимости направления письменного ответа - почтовый адрес (адрес электронной почты), фамилия и инициалы должностного лица, производящего прием, краткое содержание устного обращения и сведения о результатах приема.

Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию данного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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 учетной форме. В этом случае должностное лицо, осуществляющее прием, в пределах своей компетенции вправе удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения, или отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В остальных случаях гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке. Его регистрационный номер и дата вносятся в графу "Сведения о результатах приема" учетной формы. Если посетитель ввиду ограниченных способностей не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании.