**СМОЛЕНСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

Вяземский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

***«ГАРМОНИЯ»***

🖂 215110, Смоленская обл., г. Вязьма, ул. 25 Октября, д.1- а Т/ф (48131) 2 – 38 – 27; 4 – 21-35

[centr\_garmonia@mail.ru](mailto:centr_garmonia@mail.ru)

|  |  |
| --- | --- |
| 01-13 | УТВЕРЖДЕНО  приказом СОГБУ СРЦН  «Гармония»  от 29.12.2016 № 153 |

**Порядок**

**организации работы с обращениями граждан в СОГБУ СРЦН «Гармония»**

**1.** **Общие положения.**

1.1.Настоящий порядок организации работы с обращениями граждан в СОГБУ СРЦН «Гармония» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» с целью обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан в СОГБУ СРЦН «Гармония».

1.2.Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

**2. Право граждан на обращение.**

2.1.Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

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.

**3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке.**

3.1.В настоящем порядке используются следующие основные термины:

* обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
* предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения;
* 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 должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или 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 учреждения.

**4. Права гражданина при обращении.**

4.1.При рассмотрении обращения 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 разделе 10 настоящего Порядка, 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 на 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. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.**

5.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением 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. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, 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.

6.3. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. 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.

**7. Направление и регистрация письменного обращения.**

7.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

7.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Порядком, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

7.3.Поступающие с обращением копии документов (например, копии, аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.

7.4. Журнал регистрации обращений граждан ведется на бумажном носителе, хранится в отделении социально-правовой помощи.

7.5. После регистрации обращения направляются директору для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и срока исполнения.

7.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, направляется в течение 7-ми 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 обращений, не поддающихся прочтению.

7.7. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение 7-ми дней со дня регистрации направляется в соответствующим должностным лицам.

7.8. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, учреждение может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.9. Запрещается направлять жалобу граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 7.5. невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**8. Рассмотрение обращения.**

8.1. При рассмотрении обращения учреждение:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
* запрашивает, в том числе в электронной форме, 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, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Порядка;
* уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 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.

8.3. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения.

8.4.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.

**9. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7-ми дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. 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.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, 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 учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.6. 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.**

10.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам, необходимого для рассмотрения обращения, руководитель учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**11. Организация личного приема граждан.**

11.1. Личный прием граждан в учреждении проводится руководителем, его заместителем или руководителем структурных подразделений. Прием граждан ведется в соответствии с графиком, в котором указывается место приема, а также в установленные для приема дни и часы. График приема граждан размещается на официальном сайте и стенде учреждения.

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

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном разделом 7 настоящего Порядка.

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

12.1.Учреждение 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.** **График приема граждан по личным вопросам директора учреждения, его заместителей и руководителей структурных подразделений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Фамилия, имя, отчество руководителя** | **Должность** | **День и часы приема** | **Место приема** |
| 1 | Комарова Е.Е. | директор | вторник, четверг 15.30 – 17.00 | кабинет № 28 |
| 2 | Борисова А.Н. | зам. директора по АХР | понедельник, среда 14.00 – 16.00 | кабинет № 9 |
| 3 | Афанасьева С.Ю. | зам. директора по социальной реабилитации | среда, пятница 12.00 – 16.00 | кабинет № 25 |
| 4 | Кадеева И.Л. | гл. бухгалтер | вторник, четверг 15.00 – 17.00 | кабинет № 29 |
| 5 | Сазонова Е.Л. | зав. отделением | понедельник, четверг 12.00 – 16.00 | кабинет № 25 |
| 6 | Бойцова Т.Н. | зав. отделением | среда, пятница 12.00 – 16.00 | кабинет № 5 |
| 7 | Харитонова Г.М. | зав. отделением | вторник, четверг 14.00 – 16.00 | кабинет № 5 |

Приложение №2

к приказу СОГБУ СРЦН «Гармония»

от 29.12.2016 № 153

**Журнал**

**регистрации обращений граждан в СОГБУ СРЦН «Гармония»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обраще-ния | Ф.И.О. обративше-гося | Откуда посту-пил доку-мент (№, дата) | Контактные данные обратившегося (адрес, телефон) | Тема обраще-ния | Приня-тые меры | Отметка об исполнении (исх №, дата) | Примеча-ние |