

Государственное автономное учреждение Архангельской области
«Центр поддержки молодой семьи»

ПРИКАЗ

г. Архангельск

16.10.2023 г.

№ 26

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан, в том числе проведении личного приема»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях установления порядка работы с обращениями граждан, в том числе проведении личного приема

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, в том числе о проведении личного приема граждан в ГАУ Архангельской области «Центр поддержки молодой семьи».
2. При рассмотрении обращений граждан руководствоваться настоящим Положением.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И. о. директора

О. Н. Миловидова

УТВЕРЖДАЮ

и. о. директора ГАУ Архангельской области «Центр поддержки молодой семьи»

 О. Н. Миловидова
«16» октября 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, в том числе о проведении личного приема граждан в государственном автономном учреждении Архангельской области «Центр поддержки молодой семьи»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном автономном учреждении Архангельской области «Центр поддержки молодой семьи» (далее – Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан, в том числе о проведении личного приема граждан в государственном автономном учреждении Архангельской области «Центр поддержки молодой семьи» (далее – Учреждение), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Учреждение в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение обращений граждан, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения во время личного приема граждан, принятие решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещении Учреждения, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте Учреждения (<https://cpms29.ru>).

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1 Порядок регистрации обращений:

2.1.1 Прием и первичная обработка обращений, а также документов, связанных с его рассмотрением, принимается специалистом Учреждения, ответственным за прием обращений.

При поступлении письменного обращения в Учреждение:

проверяется правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращается на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресату) письма;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;

при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) ставится штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

Лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его ответственному лицу.

Обращения, поступившие в Учреждение в форме электронного документа (электронное обращение), также подлежат регистрации.

2.1.2 Все поступающие в Учреждение обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1).

2.2 . Порядок работы с зарегистрированными обращениями:

2.2.1. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора Учреждения, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в

форме электронного документооборота, либо почтовый адрес, номер контактного телефона, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан не более 30 дней со дня регистрации.

2.2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующую организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.4. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан:

2.3.1. После рассмотрения директором Учреждения поступивших обращений граждан они передаются на исполнение специалистам Учреждения.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.4 настоящего Положения;

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

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других организаций в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.3.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Архангельской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования

принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений:

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенными к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с гражданами и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Информация о месте и времени приема граждан директором Учреждения размещается для обозрения на стенде Учреждения и в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения каждую среду и пятницу с 14.00 до 16.00 по адресу: г. Архангельск, ул. Шубина, д. 9, ГАУ Архангельской области «Центр поддержки молодой семьи» кабинет директора.

Запись на личный прием производится каждый день с 9.00 до 16.45 (обеденный перерыв с 12.00 до 12.30) по телефону (8182) 20-85-97.

3.3. Специалист осуществляет учет приема граждан в Журнале личного приема граждан (Приложение 2).

3.4. По решению директора Учреждения, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение.

3.10. В случае необходимости директор Учреждения дает поручения специалистам Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контроль и обобщение результатов работы с обращениями граждан возлагается на специалистов Учреждения.

4.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.3. Контроль над поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляют директор Учреждения.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в
ГАУ Архангельской области «Центр поддержки молодой семьи»

Форма журнала регистрации обращений граждан

№ и дата регистрации	ФИО, адрес	Краткое содержание обращения	Дата и ростпись исполнителя	Дата возврата документа исполнителем	Дата регистрации письменного ответа	Результат рассмотрения обращения	Примечание

Приложение2
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в
ГАУ Архангельской области «Центр поддержки молодой семьи»

Форма журнала личного приема граждан

№ п.п.	Дата приема	ФИО	Адрес гражданина	Краткое содержание	Результат приема	Примечание