



УТВЕРЖДАЮ

Директор

МУ «Центр помощи детям «Надежда»

Митрофанова Т.Б.

2018 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
МУ «ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ «НАДЕЖДА» Г. МАГНИТОГОРСКА**

I. Общие положения

Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МУ «Центр помощи детям «Надежда» г. Магнитогорска (далее – Учреждение), правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления, предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

II. Порядок приёма обращений

Работа с обращениями граждан в Учреждение ведется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Организация работы с обращениями граждан возложена на директора учреждения.

Письменные обращения следует направлять по адресу: 455049 г. Магнитогорск, ул. Галиуллина 29/2, указав свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес (с указанием индекса).

Обращения в электронном виде направлять на официальный электронный адрес Учреждения DOM-NADEGDAmgn74@yandex.ru

Контактные лица, работающие с обращениями граждан:

Директор Митрофанова Татьяна Борисовна - контактный телефон 8(3519)309800

Заместитель директора по УВР Попова Елена Фаритовна- контактный телефон 8(3519)413110

Заместитель директора по СВ Слабунова Инна Владимировна – контактный телефон 8(3519)413110

III. Порядок рассмотрения письменных обращений

- Все поступающие в Учреждение письменные обращения граждан принимаются, учитываются и регистрируются Журнал регистрации входящей корреспонденции в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

- Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, 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.

Требования к письменному обращению:

- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.

- В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

IV. Правила рассмотрения электронных обращений граждан

При составлении электронного обращения, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Вам **необходимо обязательно указать** фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес (с указанием индекса), если ответ должен быть направлен в письменной форме, а также изложить суть предложения, заявления или жалобы. **В случае отсутствия данной информации электронное обращение к рассмотрению не принимается.**

1. В электронном обращении может содержаться заявление, жалоба, предложение или запрос.

2. Электронные обращения, направленные через официальный сайт DOM-NADEGDAmgn74@yandex.ru поступают на рассмотрение директору Учреждения, а далее – лицам, ответственным, за регистрацию и прием обращений поступивших, по информационным системам в форме электронного документа (электронная почта, «Интернет-приемная»). Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

3. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» электронные обращения регистрируются в течение трёх дней и направляются в зависимости от содержания руководителям второго уровня. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения не рассматривается, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

4. Электронное обращение не рассматривается при:

- отсутствии фамилии и имени заявителя;

- наличии в тексте нецензурных или оскорбительных выражений;

- наличии в тексте угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- использовании при наборе текста некириллической раскладки клавиатуры или только заглавных букв;
- наличии в тексте вопроса, на который заявителю уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными обращениями.

5. Ответ заявителю обращения направляется по адресу (электронному или почтовому), указанному при заполнении формы.

6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Срок рассмотрения электронных и письменных обращений составляет 30 дней со дня регистрации. Ответ будет направлен в форме электронного документа на адрес электронной почты или в письменной форме на почтовый адрес.

Регистрационный номер обращения и дату регистрации можно уточнить по телефону 8(3519)309800

Если обращение, поступившее в Учреждение, содержит вопрос, решение которого не входит в компетенцию Учреждения, оно будет направлено на рассмотрение (по принадлежности) в соответствующий государственный орган в течение семи дней со дня регистрации.

Задавая вопрос через электронную приемную, заявитель соглашается на обработку своих персональных данных и публикацию обращения на сайте Учреждения.

Время приема обращений

Пн – пт: с 8.30 до 16.30.

V. Хранение материалов по обращениям граждан

Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

Хранение дел у исполнителей запрещается.

Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию. Решение о списании указанных обращений принимает директор учреждения.

Журнал учета письменных обращений граждан

N п/п	Дата регистрации	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	N дела
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Журнал учета приема граждан

N п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	7

Журнал
учета электронных обращений граждан

N п/п	Дата регистрации	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес	Краткое содержани е обращени я	Исполнитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	N дела
1	2	3	4	5	6	7	8	9

