

СОГЛАСОВАНО: _____

На общем собрании трудового коллектива

Протокол № 4

От «11» ноября 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУ СО «ЦППМСН

«Содействие» Н.В.Воробьева

«11» ноября 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в ГКУ СО «ЦППМСН «Содействие».

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан РФ (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке обращений граждан Российской Федерации» устанавливает порядок рассмотрения обращения граждан РФ в ГКУ СО «ЦППМСН «Содействие».

1.2. Положение регламентирует порядок рассмотрения обращения граждан.

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

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения граждан 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.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые 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.

2.2. Обращение, поступившее в ГКУ СО «ЦППМСН «Содействие» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.

3. Направление и регистрация письменного обращения

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие»

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие», 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

3.3. Обращение, поступившее в ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие» в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4. Рассмотрение обращения

4.1. ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие»:

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

4.1.2. 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;

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

4.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

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

4.2. государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, 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.

4.3. ответ на обращение подписывается руководителем ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие».

4.4. ответ на обращение, поступившее в ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие» 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия 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.

5.2. ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие» 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.

5.3. 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.

5.4. 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 ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие» 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.

5.5. 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.

5.6. в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения.

6.1. письменное обращение, поступившее в ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие» в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 6.2.

6.2. письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.3. в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке обращений граждан Российской Федерации», руководитель ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Личный прием граждан.

7.1. Личный прием граждан в ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие» проводится руководителем. Прием граждан в ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие» осуществляется в кабине руководителя Центра в дни приема граждан:

Понедельник, среда с 15-00 до 17-00

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

7.3. Содержание устного обращения регистрируется в «Журнале учета 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 приема, о чем делается запись в «Журнале учета обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. Заключительные положения.

8.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращения граждан и соблюдения установленных сроков возлагается на руководителя ГКУ СО «ЦППМСП «Содействие»