

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА,
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ И ЗАНЯТОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ



АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
ИШЛЕ ЖОНЖУРУМДИК ОЗУМНИН
МИНИСТЕРСТВОЗЫ

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ
ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»

РЕСПУБЛИКАДА АРГАЗЫ КИРЕЛУ
БАЛДАРДЫЛА ЖАЖЫ
ЖЕТКЕЛЕКТЕРДИ
ОРНЫКТЫРАП ТОС ЖЕР

ПРИКАЗ

ЖАКАРУ

от 13 июля 2023 г. № 250/рД

г. Горно-Алтайск

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в бюджетном учреждении Республики Алтай «Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

В соответствии со ст. 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в бюджетном учреждении Республики Алтай «Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», согласно приложению к настоящему приказу.

2. При рассмотрении обращений граждан руководствоваться настоящим Положением.

3. Разместить настоящий приказ и Положение на официальном сайте учреждения в срок до 17 июля 2023 г.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

А.А.Матина

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в БУ РА «Республиканский реабилитационный центр для детей и
подростков с ограниченными возможностями»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в бюджетном учреждении Республики Алтай «Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее - БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями»), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директором БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями», по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерацией;
- Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее – Обращение) – направленное в БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями»

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 БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» и должностных лиц, либо критика деятельности БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Сведения о месте нахождения БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан директором БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» размещаются на информационном стенде и официальном сайте БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 649002, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 109
- электронной почтой по адресу: burarrc04@mail.ru;
- по телефону: 8 (38822) 62301, 64673
- на госпабликах (официальных страницах)

1.7. Все обращения граждан, поступающие в БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» подлежат обязательному рассмотрению.

1.8. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями», недопустим.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2. 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.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения

в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями»:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями»;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями».

3. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте

3.1. Поступающие в БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» письменные обращения принимаются директором БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями».

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

3.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

3.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.5. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями», регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в течение трех дней с момента их поступления.

3.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» по электронной почте, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

3.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

3.8. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями».

3.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями», в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются секретарем руководителя в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных

в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.12. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3.13. В случаях, указанных в пункте 3.12 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.14. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;

- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.15. Директор БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.

3.16. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его секретарю руководителя для подписи директором,

регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

3.17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.18. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

3.19. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

3.20. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.21. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

3.22. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.22 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

3.23. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.24. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.25. Ответы на обращения граждан подписывает директор БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями».

3.26. 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.

3.27. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.28. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь руководителя проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.29. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются адресатам почтовым отправлением.

3.30. Обращения граждан могут поступать в БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» в электронном виде, как по электронной почте, так и через раздел официального сайта.

Для отправки электронного обращения необходимо корректно заполнить анкету, в которой необходимо указать:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ/уведомление;

В тексте обращения необходимо указать:

- суть предложения, заявления, жалобы, с указанием адреса описываемого места действия, факта или события.

Ответ на обращение направляется автору соответствующим должностным лицом по выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес.

Обращение, направленное на официальный сайт БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» по электронной почте, должно содержать:

- фамилию,
- имя,
- отчество заявителя,
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- контактный телефон,
- суть обращения (далее - Интернет-обращение).

Интернет-обращение, поступившее на официальный сайт по электронной почте, распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения, помимо указанных оснований также являются:

- отсутствие адреса;
- поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
- содержание в электронном сообщении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Ответ заявителю на Интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

Заявителю гарантируется неразглашение без его согласия сведений, содержащихся в Интернет-обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.31. Обращения, поступившие на официальный электронный адрес БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями», поступают директору.

3.32. Директор рассматривает электронные обращения граждан и определяет должностное лицо, сроки подготовки ответа заявителю.

3.33. Ответственные лица готовят ответ в виде обратного сообщения, согласовывают с директором.

3.34. Должностные лица несут ответственность за достоверность информации, содержащейся в обратном сообщении.

3.35. Ответ в виде обратного сообщения направляется секретарем руководителя по адресу электронной почты, указанному в обращении в течение 30 дней с момента получения.

3.36. Обращение можно подать через портал «Госуслуг».

Для подачи обращений нужно зарегистрироваться и войти в свой «Личный кабинет», ссылка для входа в который расположена в правом верхнем углу на главной странице. В личном кабинете необходимо перейти в раздел «Обращения» и выбрать «Добавить обращение». В блоке информации «Не нашли ответа на свой вопрос?» нажать на кнопку «Задать вопрос». Вы попадаете на страницу с формой обратной связи. Для начала заполнения формы выбрать тему сообщения, ввести само обращение, и заполнить необходимые поля. После заполнения всех полей, нажать «Отправить».

3.37. Лица, не желающие и не всегда имеющие возможность писать официальные жалобы и заявки могут обращаться в систему «Инцидент-менеджмент». Система аналитики обращений – специальная программа, которая позволяет оперативно выявлять проблемные темы и брать их на контроль.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» осуществляется директором в соответствии с графиком приема граждан.

4.2. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

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

4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или третьих лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

4.8. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

5. Результаты рассмотрения обращений граждан

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

6. Анализ обращений граждан, поступивших в БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями»

6.1. Директор БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями» систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.