



ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СОЦИАЛЬНЫЙ ПРИЮТ ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ»

П Р И К А З

«07» февраля 2025 г.

№78/1-О

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан руководством Государственного казённого учреждения города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» (ГКУ СПДП)

В целях организации рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан руководством ГКУ СПДП,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан руководством Государственного казённого учреждения города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» (ГКУ СПДП);

1.2. Журнал учета приема граждан (Приложение № 1);

1.2. График личного приема граждан (Приложение №2);

1.3. Сроки рассмотрения отдельных категорий обращений (Приложение №3).

2. Действие настоящего приказа вступает в силу с 07 февраля 2025 г.

3. Заместителю директора по воспитательной работе Федоренко К.С. разместить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан руководством Государственного казённого учреждения города Севастополя «Социальный приют для детей и подростков» (ГКУ СПДП) на официальном сайте учреждения.

4. Юрисконсульту Науменко Е.В. осуществлять организацию личного приема граждан руководством ГКУ СПДП и вести делопроизводство по рассмотрению обращений граждан.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Ю.С. Коробцова



УТВЕРЖДЕНО
приказом Директора ГКУ СПДП
от « 04 февраля 2025 г. » № 48/1 -0



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан руководством
Государственного казённого учреждения города Севастополя
«Социальный приют для детей и подростков»
(ГКУ СПДП)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГКУ СПДП, (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением и соблюдением сроков, организации личного приема граждан, порядок хранения и передачи в архив рассмотренных обращений и ответов на них.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказа Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополя от 04.02.2025 № 48.

1.3. В соответствии с ч. 4 ст. 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.4. ГКУ СПДП (далее - Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение обращений граждан, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.5. Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет" на странице Учреждения на официальном сайте (<https://priut92.nethouse.ru>), а также на информационных стендах по адресу нахождения Учреждения:

Юридический адрес: 299012, город Севастополь, ул. Окопная, 9

Телефон: тел. (8692) 487654, 482361, 489045

Электронная почта: gku_spdp@sev.gov.ru

2. Порядок регистрации обращений граждан.

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется юрисконсультom (далее - уполномоченное лицо).

2.2. Уполномоченное лицо при приеме документов:

-проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

-вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

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

-при приеме обращения в форме электронного документа, распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.3. Письменные обращения граждан, поступающие в Учреждение непосредственно от гражданина, в письменной форме, телеграммой, в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в Журнале учета обращений граждан (приложение № 1) в течении 3-х дней с момента поступления в Учреждение.

3. Порядок работы с обращениями.

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением и Приказа Департамента труда и социальной защиты населения горда Севастополя от 04.02.2025 № 48.

3.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество руководителя, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по

которому должен быть направлен ответ или 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.

3.3. Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

3.4. Срок рассмотрения обращений граждан составляет не более 30 дней со дня регистрации с учетом сроков рассмотрения отдельных категорий обращений (приложение № 3). Директор Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

3.5. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор Учреждения 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.

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

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

4. Подготовка ответов на обращения граждан

4.1. После рассмотрения директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом поступивших обращений граждан, они передаются на исполнение должностному лицу Учреждения согласно резолюции.

4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- 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;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

4.4. Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения и подписывается директором Учреждения либо уполномоченным должностным лицом.

4.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера в журнале исходящей корреспонденции.

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

4.7. Ответ на обращение, поступившее 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.

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

4.9. 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.

4.10. Учреждение 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.

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

4.12. В случае, текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно

не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.13. 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, директор, 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.

4.14. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную 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.

4.15. 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 Учреждение или соответствующему должностному лицу.

5. Организация личного приема граждан.

5.1. Личный прием граждан проводится директором Учреждения и его заместители в целях оперативного рассмотрения обращений граждан, относящихся к компетенции ГКУ «СПДП». Организацию личного приема граждан осуществляет юрисконсульт.

5.2. Прием граждан проводится по предварительной записи. Запись на прием проводится при личном обращении или по телефону ежедневно с 09.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней). Ведение записи осуществляется юрисконсультом, в Журнале учета приема граждан. О месте и времени приема граждан сообщается в устной форме.

5.3. Прием граждан осуществляется по адресу: г. Севастополь, ул. Окопная, 9 в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан (приложение № 2). График размещается на официальном сайте учреждения, а также на информационном стенде учреждения.

5.4. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь и другие уважительные причины) директора его заместителей, прием граждан переносится на другой приемный день, о чем граждане, записавшиеся на прием, заблаговременно оповещаются.

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

5.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

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

5.8. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Журнале учета приема граждан.

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

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

5.11. По окончании приема гражданин информируется о принятом решении, а также о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по обращению.

5.12. Информация (материалы) о мерах, принятых по обращению граждан на личном приеме, направляется на ознакомление Директору. После рассмотрения материалов Директором, если по ним не поступает дополнительных поручений, они списываются «в дело» и снимаются с контроля.

6. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан.

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

6.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

6.3. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан, учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе, осуществляется директором Учреждения.

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

6.5. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу не является основанием для снятия обращения с контроля.

6.6. Снятие обращения с контроля осуществляет директор Учреждения.

