

**Государственное учреждение Ярославской области «Детский дом - центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Солнечный»»
(ГУ ЯО «Детский дом “Солнечный”»)**

«ПРИНЯТО»
с изменениями
на заседании педагогического совета № 5
ГУ ЯО «Детский дом “Солнечный”»
«27» мая 2022г.

«УТВЕРЖДАЮ»
директор ГУ ЯО «Детский дом
“Солнечный”»
Приказ № 01-05/56.1 от 31 мая 2022г.
Т.В. Ободкова



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в
ГУ ЯО «Детский дом “Солнечный”»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в государственное учреждение Ярославской области «Детский дом – центр комплексного сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, «Слнечный»» (далее – ГУ ЯО «Детский дом “Солнечный”» или Учреждение), определяет порядок приёма, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля над их исполнением, а так же определяет порядок организации личного приёма граждан.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.3. Под обращениями граждан согласно ФЗ-№59 следует понимать направленные в учреждение или организацию, должностному лицу в письменной

форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению материально-технической базы.

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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

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

Ходатайство - письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

1.4. Обращения без указания ФИО гражданина и адреса Учреждением не рассматриваются.

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Приём и регистрация поступающей в ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»» обращений осуществляется секретарём.

2.2. Обращения граждан, поступающие в Учреждение, регистрируются в Журнале учёта обращений граждан в день их поступления. Началом срока рассмотрения считается день, следующий за днём регистрации обращения. Датой окончания срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного/устного ответа обратившемуся лицу.

2.3. Обращения граждан может осуществляться как лично, так и посредством письменных или электронных обращений.

2.3.1. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»», а также доставка письменных обращений граждан с курьером осуществляется по адресу: г.Ярославль, ул. Автозаводская, д.57а (1 этаж). График работы Учреждения: пн.-птн – с 08.30 до 17.30, перерыв – с 12.30 до 13.30.

2.3.2. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по почтовому адресу Учреждения: ул.Автозаводская, д.57а, г. Ярославль, 150043.

2.3.3. Факсимильные обращения направляются по факсу: 8(4852) 72-28-74

2.3.4. Обращения по электронной почте: dom.solnce@yarregion.ru.

2.3.5. Электронные обращения направляются путём заполнения формы на официальном сайте ГУ ЯО «Детский/ дом «Солнечный»» <https://yarlendom.edu.yar.ru/>

2.4. В письменном обращении, а также в обращении, поданном в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. 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. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»», подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. На стадии рассмотрения гражданин, направивший обращение в Учреждение, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Директор ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»» в трёхдневный срок после регистрации обращения передаёт обращение на исполнение заместителем директора, руководителю структурного подразделения в соответствии с их полномочиями;

3.1. В случаях, когда поручение даётся двум или нескольким должностным лицам, ответственным исполнителем является тот, кто указан в резолюции первым. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину;

3.2. Должностные лица Учреждения при рассмотрении обращения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

3.7. Обращения граждан, поступившие в ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день;

3.8. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, директор ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

4.1. При подготовке ответа на обращение гражданина, сотрудник ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»», ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления особенности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации;

4.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба;

4.3. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступления повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения даётся единый ответ. При этом в тексте ответа должны

быть перечислены все номера обращений, на которые даётся ответ. Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа, ему направляется копия ответа;

4.4. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с заявителем, направляются директору ГУ ЯО «Детский дом “Солнечный”», который для рассмотрения и принятия решения о обоснованности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

4.5. Ответы на обращения граждан подписываются директором ГУ ЯО «Детский дом “Солнечный”». Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте;

4.6. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется регистрационный номер (исходящий). Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется секретарём.

4.7. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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;
- 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- если в письменном обращении, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6. Организация личного приёма граждан

6.1. Прием граждан в учреждении ведут директор и его заместители по предварительной записи по адресу: г. Ярославль, улица автозаводская, дом 57а или по телефону: (4852) 72-28-74 с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00;

6.2. В журнале записи на личный прием при личном посещении Учреждения указываются:

- Номер и дата поступления обращения;
- Фамилия, имя, отчество (последнего – при наличии) гражданина;
- Указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать тематику вопроса);
- Дата и время личного приема.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан.

6.3. 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 соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

6.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен специалист Учреждения.

7. Обращение через сервис «Обращения на сайт»

7.1. Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»»;

7.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

7.3. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

7.4. Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному адресу электронной почты (e-mail).

8. Контроль рассмотрения обращений граждан

8.1. Контроль рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями;

8.2. Директор ГУ ЯО «Детский дом «Солнечный»» осуществляет контроль над исполнением обращений граждан, включающий:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля;

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется заместителем директора, руководителем структурного подразделения, определённого в качестве ответственного исполнителя.

8.4. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.