



Государственное казенное учреждение социального обслуживания Ростовской области
центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей,
«Батайский центр помощи детям»
(ГКУСО РО Батайский центр помощи детям)

ПРИНЯТО:
решением общего собрания трудового
коллектива ГКУСО РО Батайского центра
помощи детям

Протокол от 11.01.2022 №1

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГКУСО РО
Батайского центра помощи детям
_____ В.А. Павленко

11 января 2022

Приказ от 11.01.2022 №46-од

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан
в государственном казенном учреждении
социального обслуживания Ростовской области
центре помощи детям, оставшимся без попечения родителей,
«Батайский центр помощи детям»

г. Батайск

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в государственном казенном учреждении социального обслуживания Ростовской области центре помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Батайский центр помощи детям» (далее - Учреждение) разработано для соблюдения прав граждан РФ на обращение с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно; как индивидуально, так и коллективно, по телефонной связи, электронной почте информационно телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. №273-ФЗ, Постановлением Правительства Российской Федерации № 481 от 24.05.2014 г. «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей», Уставом и локальными актами Учреждения.
- 1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:
 - обращение граждан (далее обращение) в Учреждение: заявление; жалоба; устное обращение;
 - предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;
 - заявление - просьба гражданина, либо сообщение о нарушении законов, о недостатках в работе Учреждения, должностных лиц;
 - жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

2. Порядок приема обращений граждан

- 2.1 Прием обращений граждан осуществляет директор Учреждения или уполномоченное директором должностное лицо, ответственное за прием документов. Они регистрируют письменные и устные обращения (в том числе по телефонной связи).
- 2.2 Все обращения, поступающие в Учреждение, регистрируются в специальных журналах, установленной формы в день их поступления. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации окончания срока - дата направления письменного (устного) ответа лицу, подавшего обращение.
- 2.3 Директор Учреждения либо его заместитель (во время отсутствия директора) обязан организовать работу по рассмотрению обращений.
- 2.4 Предложения, заявления, жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

3. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения

- 3.1 В письменном обращении указывается наименование Учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица, а так же фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; изложение сути обращения, ставится личная подпись обратившегося гражданина и дата.
- 3.2 В случае если в письменном обращении не указываются фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ передается лично в руки данного гражданина.
- 3.3 В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы Учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом"

- директора Учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения. Председатель комиссии, определяет регламент работы комиссии.
- 3.4 Письменное обращение рассматривается в течение 3-х дней с момента поступления.
 - 3.5 Комиссия проводит проверку соответствия письменного обращения действительным фактам. Председатель комиссии организует сбор информации, документов, объяснительных с лиц, имеющих отношение к совершению нарушений прав и законных интересов гражданина, готовит заключение по итогам работы комиссии и предоставляет руководителю дошкольного учреждения. При рассмотрении обращения председатель комиссии знакомит с итогами работы виновного (виновных лиц), который подписывает заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен», «согласен» - «не согласен».
 - 3.6 Ответ на письменное обращение подписывается директором Учреждения.
 - 3.7 Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному лицу.
 - 3.8 Общий срок рассмотрения не может превышать 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

4. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений

- 4.1 Устные обращения к директору Учреждения или к его заместителю поступают во время личной встречи и по телефону.
- 4.2 При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений директором.
- 4.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан

- 5.1 Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.
- 5.2 При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений.
- 5.3 Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматривается на итоговых педагогических совещаниях.

6. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан

- 6.1 Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.
- 6.2 Неправомерный отказ в прием и рассмотрение обращений граждан, нарушение сроков их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного решения, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством РФ и могут быть обжалованы в суде.