

Государственное бюджетное учреждение
центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи
Петродворцового района Санкт-Петербурга «Доверие»

ПРИНЯТО
Общим собранием
работников ГБУ ЦППМСП
Петродворцового района
Санкт-Петербурга «Доверие»
Протокол №1 от 31.08.2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ ЦППМСП
Петродворцового района
Санкт-Петербурга «Доверие»
_____ О.В. Вашечкина
Приказ №01-06/39 от 31.08.2023 г.

**ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан**

1. Общие положения

1.1. Основным документом, регламентирующим работу ГБУ ЦППМСП Петродворцового района Санкт-Петербурга «Доверие» с обращениями граждан, является Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Закон № 59-ФЗ).

1.2. Виды обращений:

1.2.1. предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности учреждения, развитию общественных отношений;

1.2.2. 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, должностных лиц, либо критика деятельности учреждения, должностных лиц;

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

1.3. Граждане вправе использовать все указанные виды обращений.

1.4. Обращение может быть направлено в письменной форме, в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), в устной форме.

2. Прием обращений граждан и требования к обращениям

2.1. В письменном обращении гражданин должен указать: наименование учреждения или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) директора учреждения; свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому нужно направить ответ. Под текстом обращения гражданин должен поставить личную подпись и дату. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Прием обращений граждан в письменной (электронной) форме

3.1. Прием обращений граждан в письменной (электронной) форме должен регистрироваться в течение трех дней с момента их поступления в учреждение (должностному лицу).

3.2. Получив обращение, директор учреждения должен:

- 1) внимательно изучить, проверить личные данные заявителя, скрепить лист (листы) обращения с приложенными документами или материалами (в случае их наличия);
- 2) зарегистрировать, проставив в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационный номер документа;
- 3) внести данные об обращении в Журнал обращений граждан (приложение 1).

3.3. Для приема электронных обращений используются сервисы обратной связи, размещенные на официальном сайте учреждения.

3.4. Независимо от того, в какой форме направлено обращение, о факте его получения необходимо сообщить заявителю, отправив ему соответствующее уведомление.

3.5. 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.

3.6. Перечень ситуаций, когда ответ гражданину на обращение можно не давать:

если 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);

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, адресат вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом сообщается обратившемуся в течение семи дней от момента регистрации;

если в письменном обращении 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, адресат вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с обратившимся по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение или одному и тому же должностному лицу, сообщив при этом о своем решении гражданину.

4. Рассмотрение и работа с обращениями граждан в письменной (электронной) форме

4.1. Сроки рассмотрения и работы с обращением гражданина составляет 30 дней со дня регистрации с учетом выходных и праздничных дней.

4.2. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданина необходимо официально уведомить. Таким образом, максимальный срок подготовки и направления ответа заявителю составляет 60 дней.

4.3. Рассмотрение обращения должно быть объективным, всесторонним и своевременным, а ответ должен быть дан по существу поставленных в обращении вопросов. Объективное и всестороннее рассмотрение означает, что обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. При этом следует учитывать оценку фактов не только обратившимся гражданином, но и другими заинтересованными лицами.

4.4. При удовлетворении той или иной просьбы обратившегося необходимо удостовериться в том, что принятое решение не нарушает права и законные интересы других лиц.

4.5. Своевременность рассмотрения и работы с обращением гражданина означает выполнение двух условий: во-первых, необходимо соблюсти сроки рассмотрения и приема обращения, и, во-вторых, если в обращении содержится предупреждение о возможности наступления неблагоприятных последствий, принять соответствующие меры до их наступления.

4.6. Ответ должен содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя и отчество, подпись, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

5. Работа с обращениями граждан при личном приеме директором учреждения

5.1. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения гражданина путем размещения информации на информационном стенде и официальном сайте учреждения.

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал обращений граждан.

5.4. 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 обращений граждан.

5.5. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации, рассмотрению и работе с обращениями граждан в соответствии с п.4 Порядка.

5.7. При необходимости на прием можно пригласить других работников учреждения.

6. Правила и порядок личного приема граждан, относящихся к маломобильным группам населения

6.1. Личный прием граждан, относящихся к маломобильным группам населения, осуществляется в кабинете на 1 этаже здания.

6.2. Вход в здание оборудован подъемной платформой с наклонным перемещением и кнопкой вызова персонала.

6.3. К зданию обеспечен удобный подъезд для социального такси, специально обозначено парковочное место для инвалидов.

6.4. В здании обеспечена доступность путей движения, расширенные проходы, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для маломобильных групп населения.

6.5. Помещения, в которых осуществляется ожидание, относящихся к маломобильным группам населения, обеспечивается комфортное расположение граждан, специально оборудованы санитарно-гигиенические помещения, ответственным лицом оказывается необходимая помощь по сопровождению в учреждении.

Журнал учета обращений граждан

№ п/п	Дата, время обращения	Ф.И.О. гражданина	Форма обращения (лично, в письменной, электронной форме)	Краткое содержание обращения	Кому поручено рассмотрение обращения	Дата и форма ответа	Результаты (дано разъяснение; принято письменное заявление; приняты иные решения)	Электронная почта гражданина, контактный телефон