



УТВЕРЖДАЮ

Директор БУ ОО «Центр ППМСП»

*Орлова*

Е.В. Орлова

Приказ № 35-09

от «30»

09

2024 г.

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан  
в бюджетном учреждении Омской области  
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»**

**1. Общие положения**

1. Порядок рассмотрения обращения граждан в бюджетном учреждении Омской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее — Порядок, Учреждение) разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 59 - ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом № 152 - ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных», Федеральным законом № 8 - ФЗ от 9 февраля 2009 года «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов местного самоуправления», Уставом Учреждения и другими локальными нормативными актами Учреждения.

2. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в устной, письменной и электронной форме.

3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение — обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Учреждения.

Заявление — обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба — обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц и общественных организаций.

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.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной или электронной форме.

**2. Порядок рассмотрения обращений гражданам**

1. Ответственность за организацию и принятие решения с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора Учреждения.

2. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора, которые при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

3. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течении 3 дней с момента поступления в Учреждение, и регистрируются в журнале письменных (электронных) обращений граждан, по установленной форме (Приложение № 1).

4. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора Учреждения направляются в течении 7 дней со дня регистрации в соответствующий

орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

5. Заместители директора и другие специалисты по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6. Письменное и электронное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации.

7. В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившегося обращение.

8. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. После того как письмо подписано, исполнитель указывает дату и номер исходящего документа.

### **3. Личный приём граждан**

1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями с понедельника по пятницу с 08.30 до 17.30 по адресу: улица Комсомольский городок, дом 14, телефон приемной: +7(3812) 36-08-77.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на сайте Учреждения.

2. Обращение гражданина о записи на личный прием должна соответствовать следующим требованиям:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

- наличие личной подписи и даты;

- представленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации согласно разделу 2 настоящего порядка.

### **4. Письменное или телефонное обращение**

1. Письменное обращение можно направить:

- через почтовый адрес: 644046, город Омск, улица Учебная, до. 191;

- через приемную по адресу: 644023, город Омск, улица Комсомольский городок, дом 14 (2 этаж).

#### **График приема обращений:**

Понедельник — Пятница с 08.30 — 17.30

Получить информацию, касающуюся обработки Вашего обращения, Вы можете по телефону: +7 (3812) 36-08-77

#### **График приема телефонных обращений:**

Понедельник — Пятница с 08.30 — 17.30

2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

4. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

#### **5. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан**

1. Порядок постановки письменных и электронных обращений на контроль определяется директором Учреждения.

2. Письменные и электронные обращения, поставленные на контроль помечаются отметкой «контроль» в журнале регистрации письменных (электронных) обращений граждан.

3. Организация контроля, ход и сроки обращений граждан фиксируются в журнале учета.

4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5. Письма и материалы по устному обращению хранят пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии, и утверждается директором Учреждения.

#### **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом Учреждения и утверждается приказом директора Учреждения.

6.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящий Порядок, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Порядок принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к Порядку принимаются в порядке, предусмотренном в п.6.1. настоящего Порядка.

6.4. После принятия Порядка (изменения, дополнений отдельных пунктов, разделов) в новой редакции автоматически утрачивают силу.

