Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУ ЛО
«Никольский ресурсный центр»
от 12.02.2026 № 16-ОД

Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в ГБУ ЛО «Никольский ресурсный центр»

1.Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в Государственном бюджетном учреждении Ленинградской области центр помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей «Никольский ресурсный центр по содействию семейному устройству» (далее - ГБУ ЛО «Никольский ресурсный центр», Учреждение) разработано в целях повышения качества исполнения и доступности результатов рассмотрения обращения граждан, юридических лиц, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан и юридических, и определяет сроки и последовательность действий в Учреждении по рассмотрению обращений, а также порядок взаимодействия Учреждения с другими организациями и ведомствами при рассмотрении обращений.

1.2. Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц осуществляется Учреждением в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 28.12.2024 № 547-ФЗ);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- настоящим Положением

1.3. Рассмотрению подлежат обращения граждан Российской Федерации и юридических лиц, а также иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Сведения о месте нахождения Учреждения, графике его работы, телефонах и адресах электронной почты Учреждения, размещаются на официальном сайте Учреждения, официальных страницах Учреждения в социальных сетях, на информационном стенде Учреждения.

Дополнительно размещается информация о способах направления обращения:

- личный прием;
- Почта России;
- ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";
- ЕСИА.

1.5. Результатом рассмотрения обращений граждан и юридических лиц являются направление письменных и предоставление устных ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется делопроизводителем Учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора Учреждения, при необходимости с привлечением иных работников Учреждения.

3. Прием и регистрация письменных обращений граждан и юридических лиц

3.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан и юридических лиц принимаются и регистрируются в день их поступления

делопроизводителем в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Копии документов, поступающие с обращением, прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам. При снятии копии делопроизводитель ставит на ней заверительную надпись.

3.3. Поступившие письма граждан регистрируются делопроизводителем учреждения в журнале учета входящей корреспонденции.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывается, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, управления образования и т.д.)

Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета присваивается очередной регистрационный номер.

3.4. После регистрации обращения направляются директору Учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Требования к обращению

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись, а также суть обращения. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или ЕСИА, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового, электронного либо адрес личного кабинета) по которому следует направить ответ.

4.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, в этом случае гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- 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;
- если в обращении обжалуется судебное решение, оно в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, оно направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации, при этом гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации его обращения;
- если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при этом гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства,

гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу;

- если обращение содержит вопрос, ответ па который размещен па официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;
- если 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.

4.5. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется делопроизводителем.

5.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений осуществляется директором Учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявитель уведомляется официально.

5.5. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы и предложения но предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.6. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

5.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству Российской Федерации и принятым в обществе этическим нормам.

5.8. Если для рассмотрения обращения требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы.

5.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой - заявителю обращения, третий остается в Учреждении.

5.10. При получении проекта ответа на обращение, директор проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, директор передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких- либо причин дать нельзя, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.12. 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. Ответы на обращения должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений

6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы,

установления и устранения причин невыполнения должностными лицами, возложенных на них обязанностей.

6.2. Прием граждан осуществляется директором Учреждения. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей или других работников Учреждения.

6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт учреждения.

6.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (Приложение 2). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

6.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Руководитель Учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав заявителей, защиты интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной к управленческой деятельности.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По

результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год или учебный.

8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела и хранятся в течение 5 лет.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или некорректно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока храпения документов по предложениям, заявлениям и жалобам составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается руководителем Учреждения.

9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на директора Учреждения.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается па непосредственного исполнителя.

9.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан:

- нарушение сроков или порядка их рассмотрения;
- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;

- преследование граждан за критику;

предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия);

- другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения

10.1. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.