



Утверждаю

Генеральный директор ГАУ СО «АРЧК»

А.О. Кожепенько

2020 г.

Приказ № 425-ад от 18.11.2020

Положения о порядке рассмотрения обращения граждан в ГАУ СО «Агентство по развитию человеческого капитала»

1. Общее положение

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) в государственном автономном учреждении Сахалинской области «Агентство по развитию человеческого капитала» (далее – Агентство) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 02.07.2013) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом ГАУ СО «АРЧК».

1.3. Установленный Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в образовательную организацию, должностным лицам, а также органам самоуправления образовательной организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности образовательной организации, должностных лиц, а также органов самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности образовательной организации;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе образовательной организации, должностных лиц, а также органов самоуправления, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц; жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в образовательной организации.

2. Основные положения

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения образовательной организацией, должностным лицом, а также органом самоуправления образовательной организации гражданин 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 иную охраняемую нормативным правовым актом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другой орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию, должностным лицам, а также органы самоуправления с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), телефон - контакт или почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

5.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит, ответ на такое обращение не дается.

5.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

5.5. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Если 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, то Генеральный директор Агентства или заместитель генерального директора вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

5.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в ГАУ СО «АРЧК» (далее - Агентство) с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется, проведение проверки, Генеральный директор назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения по поступившему обращению.

5.11. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Агентства, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и наименование), с разъяснением всех затронутых в них 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.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Агентство, должностному лицу, а также орган самоуправления.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства, должностных лиц Агентства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в образовательную организацию, должностным лицам, а также органы самоуправления в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости, рассматривающие обращение органы или должностные лица, могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Агентство, должностное лицо или орган самоуправления Агентства:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Агентство, должностное лицо Агентства обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается генеральным директором Агентства, либо уполномоченным должностным лицом.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.5. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений.

8.6. Генеральный директор Агентства, должностные лица Агентства осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9. Организация личного приема граждан

9.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Агентства, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

9.2. Личный прием граждан проводится генеральным директором или уполномоченными на то лицами.

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

9.4. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

9.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию генерального директора Агентства, должностного лица Агентства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.7. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к генеральному директору;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

9.8. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

9.9. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором по вопросам, входящим в его компетенцию.

9.10. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц генеральным директором, устанавливаются согласно графику.

9.11. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на официальном сайте Агентства.

9.12. Иногородние посетители во всех случаях принимаются генеральным директором в день их обращения, по предварительному звонку.

9.13. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

9.14. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

9.15. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

9.16. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Генеральный директор вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.

9.17. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции Генерального директора, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

9.18. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию генерального директора, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации помощнику генерального директора.

9.19. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лпу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

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

10. Устная форма обращения граждан

10.1. Устные обращения к генеральному директору Агентства поступают от граждан во время личного приема.

10.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны, и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

10.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

10.4. Устные обращения к генеральному директору с вопросами, предложениями и жалобами возможны каждый четверг с 16.00 до 18.00. В другое время осуществляется процесс административно-управленческой работы, прерывать который запрещено.

11. Обязанности должностных лиц Агентства по рассмотрению обращений граждан

11.1. Должностные лица Агентства обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

11.2. Должностным лицам Агентства без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

12. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

12.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

13. Сроки рассмотрения обращений граждан

13.1. Письменное обращение, поступившее в Агентство, должностному лицу или отделу Агентства в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

13.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, в том числе жалобы, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

13.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие организации, генеральный директор, должностное лицо Агентства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

13.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

13.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя.

Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с Генерального директора ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

14. Оставление обращения без рассмотрения

14.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

15. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

15.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд, в порядке гражданского судопроизводства.

16. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

16.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на генерального директора Агентства.

16.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и 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), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17. Ответственность граждан за содержание их обращений

17.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Агентства не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

18. Контроль рассмотрения обращений, принятых на личном приеме граждан

18.1. Контроль исполнения обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 13 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

18.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

18.3. Контроль организации работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в Агентстве возлагается на генерального директора, заместителей генерального директора и других работников Агентства, по вопросам, входящих в их компетенцию.

18.4. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

19. Срок действия Положения

19.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения приказом Генерального директора. Срок действия Положения не ограничен.

19.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом Генерального директора и вводятся в действие с момента их утверждения.

**ЖУРНАЛ
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	Ф.И.О., адрес гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты приема (дано разъяснение, дано устное поручение о приеме в отдел Агентства, принято письменное заявление, даны устные решения, приняты иные решения). Дата получения ответа
1	2	3	4	5	6