

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в  
Государственном бюджетном общеобразовательном учреждении города Москвы  
Центр реабилитации и образования № 7  
Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

**Федеральный уровень**

- "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020)
- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (в ред. от 27.12.2018)
- Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24.07.1998 N 124-ФЗ (последняя редакция)
- Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ (последняя редакция)
- Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция)
- Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 09.02.2009 N 8-ФЗ (последняя редакция)

**Документы учреждения**

- Устав
- Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБОУ ЦРО № 7

**1.2.** Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления представленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.3.** Расследование нарушений норм профессионального поведения работником учреждения может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

**1.4.** Обращение граждан поступает 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** – считается письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

## **2. Организация делопроизводства**

**2.1.** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на секретаря, отвечающего за ведение делопроизводства в журнале учета.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению устных, письменных, электронных обращений граждан осуществляется директором учреждения.

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

**2.4.** Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления секретарем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

**2.6.** Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора учреждения направляются в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращения.

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

**2.8.** Письменное и электронное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации.

**2.9.** В исключительных случаях директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.10.** Ответ на обращение подписывается директором учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется секретарем поле того, как письмо подписано.

### **3. Личный прием граждан**

**3.1.** Личный прием граждан осуществляется директором учреждения или его заместителями в рабочие дни с 10:00 до 17:00 по предварительному соглашению по адресу городской округ Истра, п. Гидроузла им. Куйбышева, строение 35, здание административный корпус 2 этаж, телефон приемной 8 (495) 994-41-37.

Информация об установленных для приема днях и часах согласовывается, и доводится до сведения граждан через секретаря по телефону 8 (495) 994-41-37.

**3.2.** Обращение гражданина о записи на личный прием должно 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);
- указания конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставленные 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.

**3.3.** Содержание устного обращения заноситься в карточку личного приема гражданина.

**3.4.** Письменные обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленным настоящим положением.

### **4. Письменное, телефонное и электронное обращение**

**4.1.** Письменное обращение можно направить:

- по почте по адресу: 143513 Московская обл., городской округ Истра, п. Гидроузла им. Куйбышева, строение 35;

- через приемную по адресу: 143513 Московская обл., городской округ Истра, п. Гидроузла им. Куйбышева, строение 35

График приема обращений:

Понедельник-пятница с 10.00 до 17.00

Получить информацию, касающуюся обработки направленного обращения, по телефону 8 (495) 994-41-37.

#### 4.2. График приема телефонных обращений:

Понедельник-пятница с 10.00 до 17.00

4.3. Электронное обращение подается на адрес электронной почты учреждения [cro7@mos.ru](mailto:cro7@mos.ru) или через официальный сайт учреждения <https://cro7.ru/> подраздел «Противодействие коррупции» - Обратная связь для сообщений о фактах коррупции.

Гражданин в своем письменном обращении в **обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество** (последнее – при наличии), **почтовый адрес или адрес электронной почты**, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, **излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную или электронную подпись и дату.**

Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилии, 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.

В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **не подлежат рассмотрению** (не дается ответ по существу поставленных вопросов) **обращения**, в которых:

- содержатся 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;
- если не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) направившего обращение гражданина или почтовый (электронный) адрес по которому должен, направлен ответ, ответ на обращение не дается.



## **5. Порядок контроля за исполнением письменных и электронных обращений граждан**

**5.1.** Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором учреждения.

**5.2.** Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

**5.3.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращения граждан фиксируются в журнале учета секретарем.

**5.4.** Письма и материалы по обращению хранятся три года, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором учреждения.