

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТУЛЬСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ»**

П Р И К А З

11.07.2023

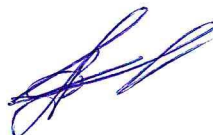
№ 521/1-осн

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений
граждан в государственном учреждении Тульской области
«Тульский областной центр реабилитации инвалидов»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации и в целях установления порядка работы с обращениями граждан в государственном учреждении Тульской области «Тульский областной центр реабилитации инвалидов» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном учреждении Тульской области «Тульский областной центр реабилитации инвалидов» (Приложение к приказу).
2. При рассмотрении обращений граждан руководствоваться действующим законодательством, настоящим Положением.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
4. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Заместитель директора



С.С. Семин

Приложение к приказу от 11.07.2023
№ 521/1-осн «Об утверждении
Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан в государственном
учреждении Тульской области
«Тульский областной центр
реабилитации инвалидов»

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственном учреждении Тульской области
«Тульский областной центр реабилитации инвалидов»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении Тульской области «Тульский областной центр реабилитации инвалидов» (далее – Положение) устанавливает порядок работы с обращениями граждан, поступивших в государственное учреждение Тульской области «Тульский областной центр реабилитации инвалидов» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

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

1.5. При рассмотрении обращения учреждение 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

1.6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- 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.

1.7. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу учреждения: Тульская область, г. Тула, ул. Калинина, д. 20, корп. 3.

Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется по адресу: Тульская область, г. Тула, ул. Калинина, д. 20, корп. 3.

Интернет-обращения в форме электронного документа направляются через:

- электронную приемную на официальном сайте учреждения: <https://czentr-semya.ru/>;

- федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)",

- электронную почту учреждения: tocrebinv@tularegion.org.

Обращения распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

2.3. В обращении гражданин в учреждении указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

2.5. Письменное обращение подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, руководитель учреждения, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Обязанность по приему обращений граждан возлагается на делопроизводителя учреждения. Обязанность по рассмотрению обращений граждан возлагается на заведующих структурными подразделениями учреждения.

- 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 государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 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 государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Заместитель директора Аксенова Наталья Станиславовна несет персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

2.7. Ответ на обращение оформляется письмом, подписывается руководителем учреждения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо почтовым отправлением.

Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению,

Гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о том, что учреждение не может предоставить ответа на полученное письменное обращение в указанных в настоящем пункте случаях, в течение семи дней с момента регистрации обращения.

В случае 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.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня

регистрации в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в образовательную организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на 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.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в учреждении проводится директором учреждения, либо лицом, исполняющим обязанности директора по следующему графику: пятница с 14.00 до 17.00. Запись на личный прием производится в рабочие дни с 10:00 до 12:00 по телефону 8 (4872) 50-73-55.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина.

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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

4.1. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на директора учреждения

4.2. Ответственным лицом за анализом содержания поступающих обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан в учреждении возлагается на заместителя директора учреждения Аксенову Наталью Станиславовну.

4.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.