

Государственное учреждение Ярославской области  
«Рыбинский детский дом»  
(ГУ ЯО «Рыбинский детский дом»)



УТВЕРЖДАЮ

Директор  
ГУ ЯО «Рыбинский детский дом»

С.В. Егорова

«24» июля 2017 г.

приказ № 01-07/271  
от «24» июля 2017 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан  
в государственном учреждении Ярославской области  
«Рыбинский детский дом»

Регистрационный номер  
01-37/25-2017

г. Рыбинск  
2017 г.

## Предисловие

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном учреждении Ярославской области «Рыбинский детский дом» подготовлено в целях исполнения указа Президента Российской Федерации В.В. Путина от 17 апреля 2017 г. №171 и на основании письма департамента образования Ярославской области 11.07.2017 № ИХ.24-3909/17

Настоящие Положение вступает в силу с момента утверждения и являются действующим до момента внесения в них изменений или отмены.

Принято решением совета ГУ ЯО «Рыбинский детский дом». Протокол № 4 от 24.07.2017 года.

Введено впервые.

Контрольный экземпляр хранится в канцелярии ГУ ЯО «Рыбинский детский дом».

## **1. Общие положения**

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в государственном учреждении Ярославской области «Рыбинский детский дом» (далее – ГУ ЯО «Рыбинский детский дом»), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля над их исполнением, организации личного приема граждан.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения через сервис «Обращения на сайт».

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» осуществляется по адресу: ул. Качалова, д. 4 «а», г. Рыбинск (приемная, 1 этаж).

График работы приемной: понедельник - пятница - с 9.00 до 16.00; перерыв - с 12.00 до 13.00.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ГУ ЯО «Рыбинский детский дом»: ул. Качалова, д 4 «а», г. Рыбинск, 152914.

Факсимильные обращения направляются по факсу: (4855) 271642.

Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» <http://ryb79dom.edu.yar.ru/>.

3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением (далее – Федеральный закон).

## **2. Прием и регистрация обращений**

1. Прием, первичная обработка, регистрация поступающей в ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» корреспонденции осуществляется заведующим канцелярией. Регистрация осуществляется в течение трех дней со дня поступления корреспонденции. Регистрационный номер, дата регистрации и срок исполнения проставляются заведующим канцелярией.

2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (ГУ ЯО «Рыбинский детский дом»), либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

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

5. Обращение, поступившее в ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» в форме электронного документа, направленное путем заполнения формы на официальном сайте ГУ ЯО «Рыбинский детский дом», подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

### **3. Рассмотрение обращений**

1. Обращения, поступившие в ГУ ЯО «Рыбинский детский дом», подлежат обязательному рассмотрению.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» 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 уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение 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.

2. Директор ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» после регистрации:

в трехдневный срок передает обращение на исполнение заместителям директора, руководителю структурного подразделения в соответствии с их полномочиями.

4. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким должностным лицам, ответственным исполнителем является тот, кто указан в резолюции первым. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

5. Сотрудник ГУ ЯО «Рыбинский детский дом», получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение:

- о порядке дальнейшего рассмотрения обращения;

- о внесении предложения по корректировке указания по исполнению обращения.

#### **4. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. 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, директор ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» либо его заместители 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **5. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину**

1. При подготовке ответа на обращение гражданина, сотрудник ГУ ЯО «Рыбинский детский дом», ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления

обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

3. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

4. Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с заявителем, направляются директору ГУ ЯО «Рыбинский детский дом», который для рассмотрения и принятия решения о обоснованности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5. Ответы на обращения граждан подписываются директором ГУ ЯО «Рыбинский детский дом».

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

6. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется регистрационный номер (исходящий). Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется заведующей канцелярией.

7. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два

адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

## **6. Сроки рассмотрения обращений**

1. Обращения граждан, поступившие в ГУ ЯО «Рыбинский детский дом», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, директор ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» вправе продлить срок рассмотрения обращения на более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившегося обращение.

## **7. Личный прием граждан**

1. Запись граждан на личный прием в ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» осуществляется на основе обращений о записи на личный прием:

- при личном посещении учреждения по адресу: ул. Качалова, д 4 «а», г. Рыбинск в понедельник - пятницу с 9:00 до 16:00.

Телефон приемной: 4855 – 271642.

2. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием сотрудник проверяет его на соответствие 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;

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

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



4. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Личный прием граждан в ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» в заявительном порядке проводят уполномоченные лица.

5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (приложение).

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

7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГУ ЯО «Рыбинский детский дом», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **8. Обращение через сервис «Обращения на сайт»**

1. Сервис «Обращения на сайт» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в ГУ ЯО «Рыбинский детский дом».

2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением (п.2-6).

3. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

4. Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному адресу электронной почты (e-mail).

## **9. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

1. Директор ГУ ЯО «Рыбинский детский дом» осуществляет контроль над исполнением обращений граждан, включающий:

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

2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется заместителем директора, руководителем структурного подразделения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

3. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

## **10. Справки о рассмотрении обращений**

1. *Справка о работе с обращениями за 20\_\_ год (нарастающим итогом)*

- количество обращений граждан, поступивших в учреждение за месяц;
- количество обращений граждан, поступивших в адрес руководителя учреждения за месяц;
- результаты рассмотрения обращений граждан.

Подлежит рассмотрению на официальном сайте.

2. *Справка о работе с обращениями за (указывается месяц) 20\_\_ года*

- количество обращений граждан, поступивших в учреждение за месяц;
- количество обращений граждан, поступивших в адрес руководителя учреждения за месяц;
- результаты рассмотрения обращений граждан.

Подлежит рассмотрению на официальном сайте.

Приложение  
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
в государственном учреждении Ярославской области  
«Рыбинский детский дом»

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

---

---

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1.Кому отправлено (резолуция) \_\_\_\_\_

2.Дата исполнения \_\_\_\_\_

3.Дополнительный контроль \_\_\_\_\_

4.Снято с контроля \_\_\_\_\_

5.Результат \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

6.Дата, должность исполнителя \_\_\_\_\_

7.От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

---