УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

ГБУСО «Психологический Центр»

 №281 от 30.12.2022

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ГБУСО «Психологический Центр»**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками ГБУСО «Психологический Центр» (далее – Центр).

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Центра, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются только граждане России.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться в Центр лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение в Центр свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Центра, работников, а также членов их семьи, сотрудники Центра вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее – "обращение"), направленное в Центр в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение.

1.2.7. Предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.

1.2.8. Заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Центра, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.9. Жалоба-обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Центра.

1.2.10. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Центра или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.3. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.3.2. 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.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, если в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Центра, в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. 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 другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Организация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Центр в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также внутренними документами Учреждения, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Обращения граждан принимают все работники Центра, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (руководители структурных подразделений, юристы, социальные работники, заместители директора, работники приемной).

2.5. В то же время по возможности обратившегося с обращением гражданина во избежание нарушения нормального производственного процесса обслуживания других граждан следует направлять в приемную Центра ([п. 5.1](#Par111) настоящего Положения).

2.6. Все обращения граждан фиксируются в журнале «Обращения граждан» с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Центра), срока исполнения, реакции гражданина.

2.7. На каждое письменное обращение гражданина заполняется регистрационно-контрольная карточка (РКК).

2.8. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, на лицевой стороне РКК вверху указывают, что обращение является повторным, а в графе РКК «Краткое содержание» указывают, кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

2.9. Работники, указанные в [п. 2.4](#Par42) настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений.

В случае невозможности рассмотрения обращения гражданина работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю или направить гражданина в приемную Центра ([п. 5.1](#Par111) настоящего Положения).

2.10. Работник, которому поручено рассмотреть обращение:

1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.11. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения осуществляет заместитель директора Центра.

2.12. Ведение централизованного учета обращений граждан осуществляет работник приемной директора.

2.13. Заместитель директора совместно с работником приемной проводят экспертизу, обобщение полученных обращений, подготавливают соответствующую информацию для директора Центра, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2.14. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2.15. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания лицо, работающее с обращением, докладывает руководителю и заместителям руководителя Центра и направляет проект ответа с сопроводительным письмом для рассмотрения в подразделения, в ведении которых находятся поставленные вопросы.

2.16. В проекте резолюции руководителя и заместителей руководителя Центра, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости – доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.17. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Центра, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.18. Письменные обращения граждан по вопросам, отнесенным к компетенции обособленных структурных подразделений Центра, направляют в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты их поступления с сопроводительным письмом за подписью лица, подготовившего проект ответа, на рассмотрение Директору.

2.19. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в Центр, должны быть приняты в срок до 20 дней со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, руководителем, давшим поручение о проведении специальной проверки либо принятии других мер. О продлении срока рассмотрения обращения руководитель сообщает гражданину.

2.18. О результатах рассмотрения обращения гражданина ответ направляется гражданину не позднее 25 дней с момента поступления обращения гражданина в Учреждение.

2.19. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные руководителем и заместителями руководителя Центра, отправляют через работника приемной Директора, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем передают для хранения в папке исходящей корреспонденции, копия ответа на обращение подшивается к обращению гражданина в папку входящей корреспонденции.

2.20. Передача зарегистрированных Отделением письменных обращений граждан из одного подразделения Центра в другое допускается только по согласованию с помощником Директора.

2.21. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения Центра, осуществляют руководители этих подразделений.

2.22. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.23. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решение административного органа в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения либо решения административного органа.

2.24. 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.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);

- действительно ли Центр является надлежащим адресатом для обращения;

- соблюден ли срок предъявления обращения;

- содержание обращения;

- мотивы обращений гражданина;

- законность и обоснованность обращения;

- характер недостатка (существенный, несущественный);

- явные причины появления недостатка деятельности Центра;

- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;

- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);

- требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника или вышестоящего руководителя для рассмотрения обращения;

- устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;

- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Центра.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, 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 орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Центра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. Ответ на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в течение 20 (Двадцати рабочих дней) доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве Центра.

Ответ на обращение подписывает директор Центра или уполномоченное на то лицо.

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив Центра.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Центра.

4. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ

ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Центра через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Центр из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в Организацию или государственный орган, направивший обращение в Центр.

5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Центра, порядок работы которой определяется соответствующим локальным нормативным документом Центра.

Прием граждан в приемной Центра работники приемной ведут ежедневно с 9-00 ч. по 16-00 ч., кроме нерабочих дней. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала "Обращения граждан" и регистрационно-контрольных карточек.

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Центра, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.3. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

5.4. Руководитель и заместители руководителя Центра, другие должностные лица Центра ведут личный прием, о времени которого граждан информирует работник приемной Центра.

Прием граждан руководителем и заместителями руководителя Центра обеспечивает работник приемной, прием граждан руководителями подразделений Центра – работники этих подразделений.

6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ СЕНАТОРОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

И ДЕПУТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ

ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ

6.1. Подготовка и направление ответов на обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации".

6.2. При поступлении в Центр обращения сенатора Российской Федерации или депутата Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, должностные лица Центра, в ведении которых находятся затронутые в обращении вопросы, обязаны безотлагательно (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения) дать ответ на это обращение и предоставить запрашиваемые документы или сведения.

Если необходимо провести дополнительную проверку или истребовать какие-либо материалы, указанные должностные лица Центра обязаны сообщить об этом обратившемуся сенатору Российской Федерации или депутату Государственной Думы.

6.3. Прием, учет, регистрацию и направление на рассмотрение поступающих в Учреждение обращений сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы, а также контроль за их исполнением осуществляет специалист приемной.

6.4. Проекты ответов на обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы подготавливают подразделения Центра в соответствии с поручениями руководителя и заместителей руководителя Центра.

При необходимости поручается обособленным структурным подразделениям Центра представить материалы по затронутым в запросах и обращениях сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы вопросам.

6.5. Обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы и документы, связанные с их рассмотрением, формируют в дела в соответствии с номенклатурой дел.

7. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ УЧРЕЖДЕНИЯ

ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан принимаются, анализируются и рассматриваются всеми подразделениями Центра, в которые гражданин обратился в первоочередном порядке.

7.2. В случае обращения работника или руководителя структурного подразделения, работающего с обращением, к другому работнику и/или в другое подразделение по вопросу рассмотрения обращения гражданина, ему должно быть оказано всемерное содействие в рассмотрении такого обращения.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;

- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;

- несоблюдение требований настоящего Положения.

- пропуск срока направления подготовленного ответа гражданину.

8.2. Каждый работник Центра несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

8.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

8.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

8.5. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации сотрудники Центра несут ответственность в соответствии со ст. 5.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

8.6. Вариант в случае, если на Центр возложено осуществление публично значимых функций:

За нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан сотрудники Учреждения несут ответственность в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором Учреждения и действует до его отмены или утверждения нового Положения.