УТВЕРЖДЕНО
Директор РАНО «Социальная
служба «Рука помощи»
_____ И.А. Мальгина

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в региональную автономную некоммерческую организацию «Социальная служба «Рука помощи»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в региональную автономную некоммерческую организацию «Социальная служба «Рука помощи»(далее - Организация).

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

1.3. Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Граждане имеют право обращаться в Организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. Граждане реализуют право на обращение в Организацию свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Для целей настоящего положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или благодарность, а также устное обращение гражданина в Организацию;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию документации, регламентирующей работу Организации, деятельности сотрудников Организации, развитию общественных, социально-экономических и прочих отношений, повышению эффективности и результативности деятельности Организации;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- жалоба - сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Организации и его сотрудников, критика их деятельности, а также просьба о восстановлении или защите нарушенных прав,

свобод или законных интересов гражданина, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- благодарность - сообщение гражданина о признательности Организации и (или) его сотрудникам за проделанную ими работу, выполненные услуги, оказанную помощь и т.д., может содержать предложение о поощрении данных сотрудников.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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 охраняемую федеральным законом информацию;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.1-5.6 настоящего положения, а также предложение или уведомление о переадресации письменного обращения адресату, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Организацию с критикой его деятельности, а также в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Организации, либо фамилию, имя, отчество, либо должность соответствующего лица (как правило - директора Организации), а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3. В обращении, поступившим в Организацию в форме электронного документа, 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.

3.4. Вопросы, поставленные в письменном обращении, должны входить в компетенцию Организации.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Письменное обращение подлежит регистрации в течение трех дней с момента поступления в Организацию, после регистрации обращение направляется на рассмотрение директору Организации.

4.2. Обращение, поступившее в Организацию в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению специалистом, назначенным распоряжением директора Организации.

4.3. В случае необходимости специалист Организации рассматривающий обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

4.4. Специалист Организации, рассматривающий обращение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у сотрудников и в структурных подразделениях Организации;

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у сторонних организаций и учреждениях, в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.1-5.6 настоящего положения.

4.5. Ответ на обращение подписывается директором Организации либо уполномоченным на то лицом.

4.6. Ответ на обращение, поступившее в Организацию 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.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. 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.

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

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членов их семьи, Организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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 Организации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

5.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. 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 Организацию.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее в Организацию в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 4.4. подпунктом 3 настоящего положения, директор Организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30

дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Организации проводится руководителями структурных подразделений, директором и уполномоченными на то лицами в рабочее время.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, контактную информацию.

7.3. Содержание устного обращения заносится в книгу обращений или в журнал «Отзывы посетителей». 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 книге обращений или журнале «Отзывы посетителей». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

Контактная информация

Личный прием граждан осуществляется директором Мальгиной Ириной Александровной по адресу: 236010 г. Калининград, пр-т Победы д. 48.

Телефон/факс 8(4012)96-23-41.

Режим работы: понедельник - пятница с 08.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00;
суббота, воскресенье - выходные дни.

Почтовый адрес Организации для направления почтовой корреспонденции: 236010 г. Калининград, пр-т Победы д. 48

Электронные адреса учреждения:
ruka.pomoshi2018@mail.ru
Обратная связь на нашем сайте:
www. rukapomoshi39.ru