**Приложение №1**

**к приказу № 117 от 22.11.2017 г.**

**Порядок организации рассмотрения обращения граждан**

1. **Порядок организации рассмотрения обращений граждан в МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц (далее - обращений граждан).**
2. **Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка:**

**1) Конституция Российской Федерации;**

**2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;**

**3) Федеральный закон от 9 февраля 2010 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».**

**4) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан».**

**3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».**

**4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений, поступивших в письменном виде, в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.**

**5. Обращения, поступившиев письменном виде, в форме электронного документа и устного обращения граждан, поступивших в ходе личного приема, подлежат обязательной регистрации в «Журнале для регистрации обращений граждан».**

**6. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации.**

**7. Требования к письменному обращению граждан.**

**Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:**

**- наименование МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,**

**-фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.**

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

**8. Требования к обращению в форме электронного документа.**

**Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. 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.**

**9. Личный прием граждан в МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ведет директор МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».График личного приема граждан утверждается на год. Доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» в сети Интернет. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.**

**10. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения по существу.**

**Обращение не рассматривается по существу, если:**

**1) в письменном обращении не указана 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) в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;**

**3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;**

**4) 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) 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 МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;**

**6) 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. 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 соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.**

**11. Последовательность действий:**

**1) прием письменных обращений граждан;**

**2) прием обращений в форме электронного документа;**

**3) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;**

**4) регистрация поступивших обращений граждан;**

**5) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;**

**6) рассмотрение обращений граждан;**

**7) личный прием граждан;**

**8) постановка обращений граждан на контроль;**

**9) продление срока рассмотрения обращений граждан;**

**10) оформление ответов на обращения граждан;**

**11) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;**

**12) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.**

**12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:**

**1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право 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;**

**2) информация предоставляется во время устных консультаций сотрудниками МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» ответственным за организацию личного приема и по телефону;**

**3) информация предоставляется по следующим вопросам: о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения; о направлении обращения на рассмотрение; о сроках рассмотрения обращения; о продлении срока рассмотрения обращения; об отказе в рассмотрении обращения; о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан; о порядке работы с обращениями граждан в МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»; о графике приема граждан директором МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;**

**4) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8.30 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней;**

**5) при получении запроса по телефону сотрудник МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» называет наименование органа, в который обратился гражданин; представляется и предлагает гражданину представиться; выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса; вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов; при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время сотруднику МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей»;**

**6) во время беседы с заявителем сотрудники МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» должны четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.**

**13. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:**

**1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке;**

**2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации.**

**14. Директор МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», на основании ч.2 ст.12 Федерального закона №59-ФЗ от02.05.2006 г. «вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.**

**15. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на безвозмездной основе.**

**Приложение №2**

**к приказу № 117 от 22.11.2017 г.**

***Порядок подачи жалобы***

***по вопросам качества оказания социальных услуг***

**Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации».**

**1.  Заявители обращаются в МБУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (далее Учреждение) с жалобой на предоставление социальных услуг в следующих случаях:**

**1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении социальной услуги;**

**2) нарушение срока предоставления социальной услуги;**

**3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальной услуги;**

**4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления социальной  услуги;**

**5) отказ в предоставлении социальной услуги, по основаниям, не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;**

**6) затребование с заявителя при предоставлении социальной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;**

**7) отказ специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.**

**2.  Жалобы, касающиеся предоставления социальных услуг, рассматриваются в особом порядке.**

**3.  Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения moupdd@mail.ru, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения plastdeti.eps74.ru, а также может быть принята при личном приеме заявителя директором учреждения.**

**В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.**

**4.  При установлении того, что жалоба отвечает случаям, предусмотренным подпунктом 1 настоящего Порядка, она подлежит регистрации в день ее поступления.**

**5.  В случае, если жалоба касается вопросов предоставления социальной услуги, не входящей в компетенцию учреждения, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.**

**6.  Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.**

**7.  Жалобы рассматриваются непосредственно директором учреждения либо лицом, уполномоченным директором на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.**

**8. Жалоба должна содержать:**

**1) наименование учреждения, а также специалиста учреждения, предоставляющего социальную услугу;**

**2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;**

**3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего социальную услугу, специалиста  учреждения, предоставляющего социальную услугу;**

**4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего социальную услугу, специалиста  учреждения, предоставляющего социальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.**

**9.  Директор учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.**

**10. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:**

**1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления социальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;**

**2) отказывает в удовлетворении жалобы.**

**Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.**

**11. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата социальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.**

**12.  Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:**

**1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;**

**2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;**

**3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящей Инструкции в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.**

**13.  Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:**

**1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;**

**2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.**

**14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.**

**Приложение №3**

**к приказу № 117 от 22.11.2017 г.**

**Журнал для регистрации обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п\п** | **Дата поступления** | **ФИО, адрес проживания** | **Категория (инвалиды, семьи с детьми и др)** | **Откуда поступило обращение** | **Содержание обращения** | **Кому и куда направлено, дата** | **Результат рассмотрения** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |