ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 5C229141C47AAE2BAC56F24CF1626A3F
Владелец: Михелева Татьяна Олеговна
Действителен: с 19.06.2024 до 12.09.2025

Государственное автономное учреждение
«Образовательно-оздоровительный центр «Солнечная страна»

Согласовано:
Председатель профсоюзного
Комитета ГАУ «ООЦ «Солнечная страна»
_____ С.Р. Мочалова
«__» _____ 20____ г.

Утверждаю:
Директор ГАУ «ООЦ
«Солнечная страна»
_____ Т.О. Михелева
«08» июня 2022 г.

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в государственном автономном учреждении «Образовательно-оздоровительный центр «Солнечна страна»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в государственном автономном учреждении «Образовательно-оздоровительный центр «Солнечна страна» (далее – « ГАУ «ООЦ «Солнечная страна») определен в соответствии с Конституцией РФ, (все граждане Российской Федерации имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок), Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти», а также Инструкцией по делопроизводству в Министерстве науки и высшего образования Российской Федерации 07.06.2021 № 446.

2. Обращение в ГАУ «ООЦ «Солнечная страна» может быть направлено в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме (на личном приеме) и должно содержать суть предложения, заявления или жалобы.

Обращение гражданина – направленные в учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документооборота предложение, заявление или жалоба гражданина, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию положений и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению сферы деятельности учреждения.

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, недо-

статках в учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

II. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

3. Поступившее в ГАУ «ООЦ «Солнечная страна» обращение не позднее чем в следующий рабочий день за днем поступления, регистрируется в журнале поступающей документации и направляется на рассмотрение руководителю учреждения, который, в зависимости от обозначенных в обращении вопросов, направляет его ответственному лицу по работе с обращениями – юрисконсульту, либо в структурные подразделения учреждения.

Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) на официальном сайте учреждения (https://solnechnaya-strana.ru/) в разделе «Контакты» подразделе «Связь с нами» применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

В случае если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, регистрируется и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

На стадии предварительной обработки поступивших обращений сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и юридических лиц, отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых не ясен;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам (если ему 2 и более раза давались письменные ответы и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства);
- обращения, в которых обжалуются судебные решения (возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования его в суде).

По указанным обращениям сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и юридических лиц, готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения за подписью руководителя учреждения или его заместителей.

4. Сроки исполнения обращений определяются в зависимости от сложности поставленных в них вопросов. Как максимальный установлен месячный срок разрешения обращений во всех структурных подразделениях. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня поступления. В тех случаях, когда для принятия решений по обращению необходимо проведение специальной проверки и истребование дополнительных материалов, разрешено, в порядке исключения, продление сроков не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение. Для разрешения обращений военнослужащих и членов их семей установлены более короткие сроки: безотлагательно, но не позднее 7 дней.

5. Ответственное лицо за работу с обращениями граждан и юридических лиц обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций в ГАУ «ООЦ «Солнечная страна», в том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений граждан;

б) количество и характер рассмотренных обращений организаций;

в) количество и характер решений, принятых ГАУ «ООЦ «Солнечная страна» по обращениям граждан и организаций в пределах его полномочий.

Ответственное лицо по работе с обращениями ГАУ «ООЦ «Солнечная страна» организует учет и анализ этих вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

III. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6. Ответ на обращение в письменной форме направляется на почтовый адрес, если это обращение поступило в письменной форме, и в форме электронного документа на адрес электронной почты, если обращение поступило в форме электронного документа.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки или разъяснения поставленных вопросов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в контрольно-регистрационной карточке приема.

По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда и в какой форме он получит ответ.

Руководитель, ведущий прием, принимает решение о постановке устного обращения на контроль.

Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме, сделать заявление. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в письменном или электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

7. Ответ на письменное или электронное обращение не дается:

1) в случае, если в обращении не указаны фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес или адрес электронной почты (e-mail), по которому должен быть направлен ответ; если в таком обращении, а также в иных обращениях содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган государственной власти либо в соответствующую службу в соответствии с компетенцией;

2) в обращении обжалуется судебное решение (оно возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного, решения);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ГАУ «ООЦ «Солнечная страна», а также членов его семьи; кроме того, ГАУ «ООЦ «Солнечная страна» сообщает гражданину, направившему указанное обращение, о недопустимости злоупотребления правом, а также направляет указанное обращение для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган;

4) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению; данный факт 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, в электронном, в устном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно 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 ГАУ «ООЦ «Солнечная страна», а ответы обратившемуся гражданину. 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

7) в случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию ГАУ «ООЦ «Солнечная страна», ответственное лицо направляет в 7-дневный срок с даты их регистрации ответ о необходимости обращения гражданина в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или к соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

8. Основанием для отказа в рассмотрении Интернет-обращения и письменного обращения, помимо оснований, указанных ранее, также может являться:

а) указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

б) поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

в) некорректность содержания электронного сообщения;

г) невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

9. Ответы на обращения граждан, поступившие по почте России или информационно-телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращениях.

Ответы на обращения граждан подписываются руководителем учреждения с указанием контактных данных исполнителя ответа, либо уполномоченным должностным лицом.

Ответы заявителям не направляются по обращениям, принятым к сведению директором учреждения, которые не содержат каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций, либо при наличии в них только благодарности.

Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается директором учреждения.

10. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, при необходимости приняты надлежащие меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

11. Информация о результатах рассмотрения обращений (при необходимости) направляется Учредителю ГАУ «ООЦ «Солнечная страна» – в министерство образования Оренбургской области, на основании Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

12. При подаче обращений в форме электронного документа, необходимо учитывать особенности обработки информации:
1. Размер электронного обращения не может превышать 5 000 знаков.
2. В случае необходимости обращающийся вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования. Размер файла вложения не может превышать **30 Мб**. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, doc, rtf, xls, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif f, gif. Иные форматы не могут быть обработаны в информационных системах учреждения.

Адрес для письменных обращений и личного приема граждан:
462002, Оренбургская область, Тюльганский район, с. Ташла, ул. Олимпийская, д.3, ГАУ «ООЦ «Солнечная страна»

Адрес для обращений граждан в электронном виде:
https://solnechnaya-strana.ru/kontakty/svyaz-s-nami - официальный сайт ГАУ «ООЦ «Солнечная страна»
dcsl@mail.orb.ru – адрес электронной почты

Информацию о регистрации обращений, поступивших в ГАУ «ООЦ «Солнечная страна», можно получить по телефону: +7 (35332) 2-90-07 в будние дни с 9:00 до 17:00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00

Ответственные за организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц в ГАУ «ООЦ «Солнечная страна»:
Юрисконсульт – ответственный за работу с обращениями граждан;
Руководители структурных подразделений:
главный бухгалтер;
заведующий медицинским отделением;
заместитель директора по АХЧ;
заместитель директора по обеспечению безопасности;
заместитель директора по учебно-воспитательной работе.

Работа с обращениями граждан и юридических лиц ведется в строгом соответствии с действующим законодательством об обращениях граждан.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

13. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина к должностному лицу на личном приеме.

Исполнение функции включает в себя следующие административные процедуры:

- запись на прием и регистрация обращения;
- прием гражданина (группы граждан);
- рассмотрение обращения;
- подготовка письменного или устного ответа;
- оформление дела при его наличии;
- анализ устных обращений граждан.

Прием граждан ведут руководитель учреждения и его заместители, в соответствии с графиком. Предварительная запись граждан на личный прием к должностному лицу начинает производиться за неделю до начала приема граждан.

Непосредственную организацию личного приема посетителей осуществляет ответственный специалист по работе с обращениями граждан и юридических лиц, в его отсутствие – секретарь руководителя. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

14. Поступившие устные обращения граждан фиксируются ответственным по работе с обращениями граждан и юридических лиц в контрольно-регистрационной карточке приема граждан (Форма в приложении 1) и предоставляются руководителю незамедлительно с 9-00 до 17-00 часов. Впоследствии руководитель на основании сведений в контрольно-регистрационной карточке назначает ответственного и направляет в структурные подразделения для дальнейшей подготовки материалов и назначает дату и время личного приема.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Специалист, непосредственно отвечающий за организацию приема должностным лицом, обязан присутствовать на личном приеме, оформлять контрольно-регистрационные карточки приема, оказывать гражданам информационно-консультативную помощь, выполнять другие поручения.

15. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием, если: обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлении им агрессии либо неадекватного поведения.

16. Исполнение административных процедур приема граждан.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности, которая устанавливается с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от места расположения ГАУ «ООЦ «Солнечная страна», даты и времени записи на прием. Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, почетные граждане Оренбургской области и Тюльганского района, а также беременные женщины и посетители с детьми до 3 лет принимаются вне очереди. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное об-

ращение гражданина или юридического лица, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются в контрольно-регистрационной карточке.

17. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин или юридическое лицо, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина или юридического лица в соответствующее структурное подразделение, информирование обратившегося о дате предоставления ответа данным структурным подразделением.

Ответственный за организацию личного приема граждан
юрисконсульт
Телефон: +7 (35332) 2-90-07 в будние дни с 9.00 до 17.00
секретарь руководителя
Телефон: +7 (35332) 2-90-07 в будние дни с 9.00 до 17.00

Местонахождение ГАУ «ООЦ «Солнечная страна»:
462002, Оренбургская область,
Тюльганский район, с. Ташла, ул. Олимпийская, д.3, Главный корпус

Специалист по работе с обращениями граждан и юридических лиц
находится в кабинете юрисконсульта, расположенного в здании главного корпуса на 3 этаже.
Контактный телефон: +7(35332) 29007
Телефон доверия: +7(35332) 29017

V. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

18. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан и юридических лиц, обязан систематически вести анализ этой категории документов. Периодически (раз квартал) составляются аналитические обзоры или справки, в которых отражаются вопросы, по которым были поданы обращения, их количество по каждому направлению, количество положительных и отрицательных решений. Кроме того, в справках указывается, сколько обращений было решено в срок, сколько с просроченным сроком исполнения и почему. Информация предоставляется в письменном виде руководителю ежеквартально.

Обращения должны быть возвращены после их разрешения работнику, ответственному за работу с обращениями граждан и юридических лиц, со всеми

относящимися к ним материалами и экземпляром регистрационно-контрольной карточки для централизованного формирования дела и картотеки. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

Работник, ответственный за работу с обращениями граждан и юридических лиц, ведущий текущее хранение обращений, формирует их в дела отдельно от общей переписки. При этом вместе с обращением подшивается копия ответа и все относящиеся к этому вопросу документы, собранные в процессе его рассмотрения, т.е. каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу. Внутри дела эти группы документов по обращениям располагаются по фамилиям заявителей в алфавитном порядке. Коллективные письма сосредоточиваются в отдельном деле. Предложения, заявления и жалобы граждан и юридических лиц по вопросам работы учреждения группируются раздельно от обращений по личным вопросам.

19. Обычные обращения личного и второстепенного характера, составляющие подавляющее большинство этой категории документов, хранятся пять лет, но предложения, интересные для истории и имеющие практическое значение, хранятся постоянно. Все дела с обращениями, имеющие постоянный срок хранения, передаются через год после завершения по ним делопроизводства в архив учреждения, а затем в государственный архив.

Подготовка предложений, заявлений и жалоб граждан и сдача в архив включает в себя оформление дел, проведение экспертизы ценности документа, составление описей. В зависимости от сроков хранения проводится полное или частичное оформление дел. Оформление дел входит в функции лица, ответственного за работу с обращениями граждан и юридических лиц.

Данный порядок действует до замены новым документом.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан и юридических лиц
в государственном автономном учреждении
«Образовательно-оздоровительный центр
«Солнечна страна»

Регистрационно-контрольная карточка регистрации обращений граждан и юридических лиц

Регистрационный индекс N ____

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы Гражданина/ наименование юридического лица _____
_____
Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты,контактный телефон _____
Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон _____
Форма подачи обращения _____
Дата поступления обращения _____
Количество листов обращения _____
Количество листов приложений _____
Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение
_____
Даты, индексы <*> повторных обращений _____
Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____
Тематика _____
Содержание _____
_____

Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение
_____
Резолюция _____
Исполнитель _____ Срок исполнения _____
Документ направлен на исполнение _____
Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____
Ход рассмотрения _____
Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____
Результат рассмотрения обращения _____
Дата ответа (уведомления) заявителю _____ N _____
Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____
Отметка о снятии с контроля _____
Документ подшит в дело N _____

<*> Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.