Приложение 1

к приказу № \_\_-ОД от 11.01.2021

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке рассмотрения обращений граждан**

**государственным бюджетным учреждением «Парки и скверы»**

**Общие положения.**

1.1. Положение об порядке рассмотрения обращений граждан (далее –Положение) государственным бюджетным учреждением «Парки и скверы» (далее – Учреждение) разработан в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (далее -Закон), и устанавливает основные требования к порядку приёма, рассмотрения письменных обращений, личного приема граждан (далее — Обращения), а также правила ведения делопроизводства по обращениям в Учреждении.

1.2. Положение распространяется на обращения граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа, либо на личном приеме по вопросам, находящимся в ведении Учреждения.

1.3. Рассмотрение обращений производится руководителем Учреждения, заместителями, или лицами их заменяющими.

1.4 Делопроизводство по обращениям осуществляет секретарь руководителя.

1.5. Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений ( далее – Исполнитель) в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

1.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на рассмотрении обращения руководителю структурного подразделения для их передачи временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения секретарю руководителя.

1.7 Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному приему и рассмотрению, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными [законами](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_367312/9ca5b00155a17a9cc4b6c8f3755d909cfc34dcae/#dst100211) и иными федеральными законами.

1.8. Основные термины, используемые в положении:

1) обращение гражданина - направленные в Учреждение заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина на личном приеме;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов Учреждения, деятельности Учреждения, улучшению социально-экономической и иных его сфер;

3) 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, недостатках в работе Учреждения и его должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и его должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

5) коллективное обращение – обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания.

**Право граждан на обращение.**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Учреждения.

2.2. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или 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. Информирование граждан о способах направления в Учреждение обращений, а также график личного приема осуществляется путем размещения информации на его официальном сайте <https://parki-i-skvery.ru/>, а также на информационном стенде по месту нахождения Учреждения:

1) письменные обращения с доставкой по почте или иным способом направляются по почтовому адресу: 99011, г. Севастополь, ул. Одесская 27 Б.

2) прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется по адресу: 299001, г. Севастополь, ул. Мельникова 56.

3) обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты Учреждения [gbu-parki@sev.gov.ru](mailto:gbu-parki@sev.gov.ru); [gbu-parki@mail.ru](mailto:gbu-parki@mail.ru).

**Прием и регистрация обращений.**

3.1. Поступившее в Учреждение письменное обращение принимается секретарем руководителя.

3.2.Делопроизводство по обращениям ведётся отдельно от общего делопроизводства Учреждения .

3.3. При приеме обращения, поступившего в Учреждение, секретарем руководителя проводятся следующие мероприятия:

1) проверяется правильность адресности корреспонденциию. Ошибочно, не по адресу присланные письма возвращаются на почту невскрытыми;

2) вскрывается конверт, проверяется наличие в нем документов, в том числе всех указанных в приложении (например копии или оригиналы иных документов, фото и т.д.), которые подкалываются под скрепку после листа(ов) с текстом обращения, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма секретарем руководителя подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.4. Поступившие обращения регистрируются секретарем руководителя в течении 3-х дней с момента их поступления в журнале учета приёма (отправки) обращений граждан по форме в соответствии с приложением № 1 к Порядку ( в том числе поступивших в электронном виде).

3.5. Обращение, поступившее в Учреждение по электронной почте, распечатывается на бумажном носителе секретарем руководителя. Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования распечатывается лицом, ответственным за администрирование и сопровождение данного информационного ресурса и передается секретарю руководителя в день их поступления. После чего дальнейшая работа с ним ведётся в порядке, установленным пунктами 3.4 Инструкции.

3.6. Прием письменного обращения непосредственно от гражданина осуществляется секретарем руководителя, при этом, по просьбе гражданина на втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп, в котором указывается дата регистрации и входящий номер обращения.

3.7. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп с указанием даты и номера регистрации обращения. Обращение передается руководителю либо лицу его заменяющему для проставления резолюции с указанием лиц, ответственных за его рассмотрение.

3.8. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

**Срок рассмотрения обращений.**

4.1. Обращения, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 календарных дней с даты их регистрации, за исключением случаев предусмотренных Законом. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в последующий ему рабочий день.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления Учреждением запроса в соответствии с частью 2 [статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?rnd=0C5CE05941208E0C5FDDF8DC9129ACD8&req=doc&base=RZR&n=314820&dst=100058&fld=134&date=15.02.2021) Закона о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель или лицо, его заменяющее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

4.3 Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации

4.4. Проект уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления представляется руководителю структурного подразделения Учреждения, ответственному за рассмотрения обращения не позднее 3-х дней до истечения срока рассмотрения обращения.

4.5. О продлении срока с указанием причин продления письменно уведомляются гражданин и орган, переславший обращение, если после рассмотрения обращения ему требуется представить копию ответа гражданину.

4.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 [статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?rnd=0C5CE05941208E0C5FDDF8DC9129ACD8&req=doc&base=RZR&n=314820&dst=100065&fld=134&date=15.02.2021) Закона.

4.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](https://login.consultant.ru/link/?rnd=0C5CE05941208E0C5FDDF8DC9129ACD8&req=doc&base=RZR&n=354584&dst=100238&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=19&REFDOC=314820&REFBASE=RZR&stat=refcode%3D16610%3Bdstident%3D100238%3Bindex%3D94&date=15.02.2021) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://login.consultant.ru/link/?rnd=0C5CE05941208E0C5FDDF8DC9129ACD8&req=doc&base=RZR&n=314820&dst=2&fld=134&date=15.02.2021) Закона.

**Порядок рассмотрения обращений.**

5.1. Руководитель структурного подразделения, в соответствии с резолюцией руководителя Учреждения или лица, его заменяющего, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки ответа на обращение, даёт соответствующее поручение сотруднику структурного подразделения Учреждения – исполнителю.

5.2. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.3. В случае, если структурным подразделением Учреждения установлено, что вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции другого структурного подразделения Учреждения, обращение со служебной запиской о передаче его в другое структурное подразделение в день получения или на следующий рабочий день направляются руководителю или лицу, его заменяющему, для подготовки поручения о рассмотрении обращения другим структурным подразделением.

5.4 По результатам рассмотрения обращения готовится проект ответа. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений Учреждения, соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю Учреждения или лицу, его заменяющему.

5.5. Согласование проекта ответа на обращение гражданина осуществляется исполнителем самостоятельно.

5.6. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки) возвращаются ценным письмом вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

**Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

6.1. 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждении, возвращается структурным подразделением - ответственным исполнителем гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом секретарем снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

6.3. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (ч.3 ст.11 Закона), а также направить указанное обращение для рассмотрения в правоохранительный орган.

6.4. 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.

6.5. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство 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 Учреждение.

6.6. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?rnd=F0C13FA6F1F80F6A88EB11086D3016DA&req=doc&base=RZR&n=314820&dst=16&fld=134&date=03.02.2021) Закона на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.7. 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.

6.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Учреждение либо его должностному лицу.

**Порядок завершения работы с обращением.**

7.1. Ответы на обращения, подписанные руководством Учреждения вместе с перепиской направляются секретарю руководителя для регистрации и отправки адресатам.

7.2. Секретарь руководителя перед отправкой ответа, проверяет наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется секретарем руководителя на адрес электронной почты, указанный в обращении, используя компьютерную технику для сканирования ответа, переводя печатную форму в электронный вид (электронный образ).

7.4. Ответы (письма), для последующего конвертирования и отправки на почтовый адрес, указанный в обращении, секретарем руководителя регистрируются в журнале учёта приёма (отправки) обращений граждан и передаются делопроизводителю.

7.5. Отправка писем на бумажном носителе осуществляется в дни отправки корреспонденции Учреждения через отделение почтовой связи ФГУП «Почта России».

7.6. После отправки ответа заявителю обращение списывается в дело.

7.7. Подлинники обращений, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений (в том числе подлинники зарегистрированных ответов, направленных по электронной почте), формируются и подшиваются секретарем руководителя в дела, которые хранятся в Учреждении в течение 5 лет с даты регистрации обращения.

**Порядок организации и проведения личного приёма граждан.**

8.1. Личный прием граждан в учреждении проводится руководителем либо лицом его замещающим.

8.2. Приём граждан в Учреждении осуществляется в кабинете руководителя еженедельно в дни приёма граждан:

среда с 10.00 ч. до 12.00 ч.

8.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.4. Устное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в Журнале личного приема граждан (согласно приложению № 2). 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

8.8. Организацию личного приёма граждан в Центре осуществляет секретарь руководителя, который:

1)ведёт предварительную запись на личный приём граждан по телефону приёмной руководителя Учреждения, указанного на официальном сайте;

2) своевременно доводит до сведения граждан информацию о месте, дате, времени проведения личного приёма граждан, либо об их изменении (уведомление граждан о переносе личного приёма осуществляется не позднее, чем за один день до назначенного дня).