

Муниципальное бюджетное учреждение
«Лодейнопольский Центр психолого – педагогической, медицинской
и социальной помощи «Диалог»
(МБУ «ЦППМС «Диалог»)

РАССМОТРЕНО:
на заседании
Общего собрания работников
МБУ «ЦППМС «Диалог»
Протокол от 29.08. 2025 № 1

Николаева
Татьяна
Николаевна

Подпись: Николаева Татьяна Николаевна
ОИ: С/И/П, С/В: Валерьевна Ильяш, Л/П: Лодейное
Поле, Т/П: директор, С/П: Муниципальное
бюджетное учреждение "Лодейнопольский
Центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи"
Диалог", ОГРН: 50790887129, ИНН: 400111800000,
ЕГРЮЛ: 50790887129, С/П: Татьяна Николаевна,
С/И: Николаева Татьяна Николаевна
Описание: Я являюсь автором этого документа
Мастерское: место подписания
дата: 2025.08.29 11:27:08+0300
Font Reader Version: 10.1.3

УТВЕРЖДЕНО:
приказом МБУ «ЦППМС «Диалог»
от 29.08.2025 № 36

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

г. Лодейное Поле

1. Сфера применения настоящего Положения

1. Настоящим Положением о порядке рассмотрения обращения граждан (далее – Положение) регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином, проживающим в Лодейнопольском муниципальном районе (далее - гражданин), закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Муниципальное бюджетное учреждение «Лодейнопольский Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Диалог» (далее – МБУ «ЦППМС «Диалог»), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан.

2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан принят на основании Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в МБУ «ЦППМС «Диалог» и должностным лицам.

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

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МБУ «ЦППМС «Диалог»;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности МБУ «ЦППМС «Диалог», развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности учреждения и общества;

- 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 и должностных лиц, либо критика деятельности указанного 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;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МБУ «ЦППМС «Диалог».

4. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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 Положением тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 10 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБУ «ЦППМС «Диалог» или к должностному лицу с критикой деятельности указанного учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
2. 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 МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МБУ «ЦППМС «Диалог», в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее в МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу.
3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с

уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 10 настоящего Положения.

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

5. МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение МКУ «ППМС-центр» или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9. Рассмотрение обращения

1. МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 10 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- МКУ «ППМС-центр» или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Положением тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2. Ответ на обращение подписывается руководителем МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

3. Ответ на обращение, поступившее в МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном 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 МБУ «ЦППМС «Диалог», должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу. 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 Положением 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 причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в или соответствующему должностному лицу.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 9 настоящего Положения, руководитель МБУ «ЦППМС «Диалог», должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в МБУ «ЦППМС «Диалог» проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

1. МБУ «ЦППМС «Диалог» и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

14. Ответственность за нарушение настоящего Положения

1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

15. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причинённых незаконным действием (бездействием) МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесённые в связи с рассмотрением обращения МБУ «ЦППМС «Диалог» или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

