

**Порядок приема и рассмотрения обращений граждан  
поступающих в Общественную приемную для детей и родителей  
КГБУ СО Центр семьи «Минусинский»**

В Общественную приемную для детей и родителей краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Центр социальной помощи семье и детям «Минусинский» (далее Центр семьи «Минусинский») могут поступать обращения (заявления, просьбы, ходатайства, предложения) от граждан и организаций, которые регистрируются специалистами отделения социальной помощи семье и детям в журнале записи граждан на прием в Общественную приемную для детей и родителей. Послерегистрации вопросы, поставленные в данных обращениях, разрешаются специалистами Центра семьи «Минусинский» в рамках компетенции.

Если компетенции Общественной приемной Центра семьи «Минусинский» не достаточно для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, эти обращения (заявления, просьбы, ходатайства, предложения) перенаправляются в иные официальные органы или должностным лицам в рамках их компетенции.

В отношении приема и обработки обращений (заявлений, просьб, ходатайств, предложений) граждан, Общественная приемная для детей и родителей руководствуется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее Закон) и Уставом учреждения, а так же Положением об Общественной приемной для детей и родителей.

Поступающие обращения (заявления, просьбы, ходатайства, предложения) в Общественную приемную для детей и родителей классифицируются по нескольким типам:

1. Письменные обращения (заявления, просьбы, ходатайства, предложения) граждан и организаций;
2. Телефонные обращения (заявления, просьбы, ходатайства, предложения) граждан и организаций;
3. Личный прием граждан или представителей организаций.

**Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и организаций.**

1. Письменные обращения граждан и организаций в Общественную приемную для детей и родителей подлежат обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления.

2. Гражданин либо организация в своём письменном обращении в Общественную приемную для детей и родителей в обязательном порядке



указывает свои фамилию, имя, отчество, (наименование учреждения, ФИО руководителя/исполнителя – если обратившемся является организация) почтовый адрес (адрес электронной почты) по которому должен быть направлен ответ, или уведомление о переадресации обращения, гражданин или организация излагает суть предложения, заявления или жалобы и ставит дату.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Общественной приемной для детей и родителей, или руководителя учреждения, направляется **в течение семи дней со дня регистрации** в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, (наименование организации) направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается адресату, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6. Письменное обращение, поступившее в Общественную приемную для детей и родителей в соответствии с ее компетенцией, рассматривается **в течение 30 дней со дня регистрации** письменного обращения.

7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель Центра семьи «Минусинский», либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина или организацию, направившего обращение.

#### **Порядок рассмотрения телефонных обращений граждан и организаций.**

1. Телефонные обращения граждан и организаций поступают на телефон Общественной приемной для детей и родителей: **т.8 (39132) 2-07-65.**

2. Все поступившие в Общественную приемную для детей и родителей телефонные обращения регистрируются **в Журнале обращений.**

3. Специалисты Общественной приемной для детей и родителей принимают поступившие обращения и в зависимости от информации, содержащейся в обращении, могут проконсультировать обратившегося или перенаправить поступившее обращение, согласно компетенции, специалистам Центра семьи «Минусинский», его руководителю, в иной государственный орган или учреждение.

4. Специалисты Общественной приемной для детей и родителей могут оставить телефонное обращение без ответа, если в нем содержатся:

ненормативная лексика, угрозы, оскорбления.

5. Специалисты Общественной приемной для детей и родителей могут назначить личный прием обратившимся гражданам или ~~представителям организаций, на территории Краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания~~

«Центр социальной помощи семье и детям «Минусинский»» с целью оказания более всесторонней и эффективной помощи при решении всех поставленных в обращении вопросов.

6. Специалисты общественной приемной принимают телефонные обращения по будням с 10:00 до 17:00, обед с 13:00 до 14:00.

### **Порядок личного приема граждан в Общественной приемной для детей и родителей.**

Личный прием граждан осуществляется специалистами Общественной приемной для детей и родителей по будням с 10:00 до 17:00, обед с 13:00 до 14:00.

В процессе личного приема специалистами Общественной приемной для детей и родителей может быть обнаружены проблемы, решение которых не входит в компетенцию Общественной приемной для детей и родителей, данное обращение будет перенаправлено в рамках межведомственного взаимодействия по компетенции в соответствующий орган или должностному лицу.

Все поступившие в Общественную приемную для детей и родителей личные обращения регистрируются в журнале обращений.