

Порядок приема и рассмотрения обращений граждан поступающих в Общественную приемную для детей и родителей Краевого центра семьи и детей

В Общественную приемную для детей и родителей Краевого центра семьи и детей могут поступать обращения (заявления, просьбы, ходатайства, предложения) от граждан и организаций, которые специалисты отделения консультативно-правовой помощи должны регистрировать в журнале записи граждан на прием в Общественную приемную для детей и родителей, а после регистрации разрешать вопросы поставленные в данных обращениях в рамках своей компетенции.

Если компетенции Общественной приемной Краевого центра семьи и детей 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 Краевого центра семьи и детей, 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 (391) 237-60-22**
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 Краевого центра семьи и детей, руководителю центра, 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 «Краевой центр семьи и детей» с целью оказания более всесторонней и

эффективной помощи при решении всех поставленных в обращении вопросов.

- б. Специалисты общественной приемной принимают телефонные обращения по будням с 09:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00, в субботу с 10:00 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 09:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00, в субботу с 10:00 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.