

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ «ЦЕНТР  
РАЗВИТИЯ СЕМЕЙНЫХ ФОРМ УСТРОЙСТВА ДЕТЕЙ-СИРОТ И ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ  
ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ»

Утверждено Приказом директора ГБУ НСО  
«ЦРСФУД»

от «29» января 2016 г.

№ 10/2016

Директор

Е.А. Цурпал



**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ  
В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ НОВОСИБИРСКОЙ  
ОБЛАСТИ «ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СЕМЕЙНЫХ ФОРМ УСТРОЙСТВА ДЕТЕЙ-  
СИРОТ И ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ»**

г. Новосибирск – 2016 г.

Настоящее Положение о порядке рассмотрения жалоб и обращений в ГБУ НСО «ЦРСФУД» (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение определяет в рамках реализации уставных целей и задач ГБУ НСО «ЦРСФУД» порядок рассмотрения жалоб и обращений на действия своих сотрудников. Настоящее Положение, внесение в него изменений утверждается приказом директора и вступает в силу с момента его принятия.

## **1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

1.1. Заявитель — лицо, направившее в ГБУ НСО «ЦРСФУД» жалобу или обращение.

1.2. Жалоба – мотивированное письменное обращение заявителя на нарушение сотрудником ГБУ НСО «ЦРСФУД» требований Федерального закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве», Семейного кодекса РФ, других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации. Жалоба должна содержать факты и ссылки на нарушенные сотрудником ГБУ НСО «ЦРСФУД» нормы законодательства, внутренние документы ГБУ НСО «ЦРСФУД», предусматривать проведение проверки профессиональной деятельности сотрудника ГБУ НСО «ЦРСФУД» и принятия в отношении него дисциплинарных мер.

1.3. Обращение – не мотивированное письменное обращение заявителя на нарушение сотрудником ГБУ НСО «ЦРСФУД» требований Федерального закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве», Семейного кодекса РФ, других федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также правовых актов ГБУ НСО «ЦРСФУД». Обращение не содержит фактов и ссылок на нарушенные сотрудником ГБУ НСО «ЦРСФУД» нормы законодательства, внутренние документы ГБУ НСО «ЦРСФУД» и предусматривает проведение проверки профессиональной деятельности сотрудника и принятия в отношении него дисциплинарных мер.

## **2. ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все жалобы и обращения, в отношении нарушений, допускаемых сотрудником ГБУ НСО «ЦРСФУД» в процессе осуществления их профессиональной деятельности.

## **3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ И ОБРАЩЕНИЯМИ**

3.1. Организацию работы с жалобами и обращениями осуществляет Директор ГБУ НСО «ЦРСФУД».

3.2. Делопроизводство по рассмотрению жалоб и обращений ведется на русском языке.

## **4. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБАМ И ОБРАЩЕНИЯМ**

4.1 Жалоба или обращение в адрес ГБУ НСО «ЦРСФУД» должны содержать:

- ФИО сотрудника, действия (бездействие) которого обжалуется;

- ФИО гражданина или наименование и реквизиты юридического лица – заявителя, их почтовые адреса, телефоны;
- подпись заявителя;
- дата составления;

4.2. Жалобы и обращения, в которых отсутствуют фамилия (наименование для организаций), почтовый адрес и подпись заявителя, признаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

4.3. Полномочия представителя заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **5. КОМПЕТЕНЦИЯ ГБУ НСО «ЦРСФУД» ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ**

5.1. Если в жалобе или обращении указывается на нарушение прав граждан или организаций лицом, не являющимся сотрудником ГБУ НСО «ЦРСФУД», то заявителю должен быть разъяснен возможный порядок обжалования действий таких лиц в суде, арбитражном суде, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

5.2. Если в жалобе или обращении указывается на нарушение сотрудником ГБУ НСО «ЦРСФУД», не связанное с осуществлением последним профессиональной деятельности, то заявителю должен быть разъяснен возможный порядок обжалования действий таких лиц в суде, арбитражном суде, органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

## **6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ**

6.1. Жалобы и обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются в срок не позднее 30 дней со дня их поступления в ГБУ НСО «ЦРСФУД».

6.2. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен по основаниям, предусмотренным разделом 7 настоящего Положения.

6.3. Лицо, направившее жалобу, а также сотрудник ГБУ НСО «ЦРСФУД», действия которого обжалуются, уведомляется о месте и времени рассмотрения жалобы и вправе присутствовать на заседании соответствующего органа ГБУ НСО «ЦРСФУД». В случае неявки лиц участвующих в деле, жалоба может быть рассмотрена без их участия.

## **7. ОСНОВАНИЯ ПРОДЛЕНИЯ СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ**

7.1. Срок рассмотрение жалобы или обращения может быть продлен по решению Директора ГБУ НСО «ЦРСФУД» если:

7.1.1. заявителем не предоставлены или предоставлены не в полном объеме документы, необходимые для объективного разрешения жалобы или обращения, рассмотрение жалобы или обращения приостанавливается до дня поступления документов;

7.1.2. для принятия обоснованного решения по жалобе или обращения необходимо получение информации или документов из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций, рассмотрение жалобы или обращения приостанавливается до дня поступления необходимой информации или документов;

7.1.3. при рассмотрении жалобы или обращения выявлены основания для выдачи сотруднику ГБУ НСО «ЦРСФУД», действия (бездействие) которого обжалуются, предписания об устранении нарушений, рассмотрение жалобы или обращения приостанавливается до дня, установленного в предписании для получения отчета об устранении выявленных нарушений;

7.1.4. заявителем было подано исковое заявление в суд, а для принятия обоснованного решения по жалобе или обращению необходимо получить решение суда по данному спору, рассмотрение жалобы или обращения приостанавливается до дня вступления в законную силу решения суда.

7.2. Извещение о приостановлении рассмотрения жалобы или обращения должно быть направлено заявителю.

## **8. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ**

8.1. Вся информация, полученная работниками ГБУ НСО «ЦРСФУД» от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения жалобы или обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

## **9. ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ ГБУ НСО «ЦРСФУД» ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ**

9.1. Работники ГБУ НСО «ЦРСФУД», принявшие к рассмотрению жалобу или обращение, поступившее от граждан и организаций, обязаны:

- рассмотреть жалобу или обращение по существу в установленные настоящим Положением сроки, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;
- в случае необходимости на основании поступившей жалобы/обращения инициировать проведение внеплановой проверки сотрудника ГБУ НСО «ЦРСФУД».
- сообщить заявителю о результатах рассмотрения жалобы или обращения и принятом решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме.

## **10. ПРАВА ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ**

10.1. Заявитель, обратившийся с жалобой или обращением, имеет право:

- предоставлять дополнительные сведения;
- получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения жалобы или обращения;
- отозвать жалобу или обращение до вынесения решения по ней.

## **11. РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛОБЕ ИЛИ ОБРАЩЕНИЮ**

11.1. По итогам рассмотрения жалобы или обращения принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении жалобы или обращения;
- о полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы или обращения;
- о прекращении рассмотрения жалобы или обращения в связи с отзывом Заявителем.

11.2. В случае полного или частичного удовлетворения жалобы или обращения работниками ГБУ НСО «ЦРСФУД» составляется заключение о выявленных нарушениях, оно передается на рассмотрение Совета трудового коллектива ГБУ НСО «ЦРСФУД» о чем заявителю должно быть направлено извещение не позднее 3 рабочих дней со дня передачи материалов дела на рассмотрение Совета трудового коллектива.

11.3. Решение по жалобе или обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав и внутренние документы ГБУ НСО «ЦРСФУД».

## **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

12.1. Нарушение работниками ГБУ НСО «ЦРСФУД» установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения жалоб и обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных работников ГБУ НСО «ЦРСФУД» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами ГБУ НСО «ЦРСФУД».

## **13. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ТРЕБОВАНИЙ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

13.1. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляется Директором ГБУ НСО «ЦРСФУД».