


ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЦЕНТР ДЕТСКОГО ОТДЫХА «СЕВЕРНЫЙ АРТЕК»

УТВЕРЖДЕНО
приказом исполняющего
обязанности директора
ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек»
от «19» декабря 2016 г. № 73-ос


Н.В. Цыварева

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек»

«01» января 2017 года

№ _____

г. Архангельск

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращения граждан в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

1.2. Настоящее Положение регламентирует порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, определяет сроки и последовательность действий при организации приема граждан и рассмотрении их обращений, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек».

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Действие настоящего Положения распространяется на обращения, поступившие:

- от физических и юридических лиц;
- от объединений граждан, в том числе юридических лиц,
- от иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации и Федеральными законами;
- от государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и их должностных лиц;

1.5 Действие настоящего Положения не распространяется на порядок рассмотрения обращений:

граждан, для которых Федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения обращений, чем предусмотренный Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

уполномоченного по правам человека (ребенка) в Архангельской области.

2. Права и гарантии безопасности граждан в связи с рассмотрением их обращений

2.1 При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

2.1.1 Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2 Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.1.3. Получать устный и письменный ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе девятом 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.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» с критикой деятельности учреждения или его должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3 Гражданину в связи с рассмотрением его обращения гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных обращений вопросов.

3. Информирование граждан о деятельности учреждения в сфере работы с обращениями граждан

3.1. Информирование граждан о деятельности ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» в сфере работы с обращениями граждан включает в себя следующие сведения об учреждении, необходимые для направления обращений от граждан:

1) Место нахождения и почтовый адрес: 163009, г. Архангельск, ул. Прокопия Галушина, дом 6.

2) График работы:

понедельник – четверг: 9:00 – 17:00, пятница: 9:00 – 15:30.

перерыв на обед: 12:30 - 13:00

суббота и воскресенье - выходные дни.

3) Телефон: 8(921)471-01-44, 8(921)082-74-49.

4) Адрес электронной почты: severartek@yandex.ru

5) Адрес официального сайта в сети "Интернет": www.severartek.ru (далее - Сайт).

3.2. Публикация информации по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется на Сайте, на информационных стендах учреждения, на закрытом Интернет-портале ССТУ.РФ.

3.3. Индивидуальное устное информирование по вопросам рассмотрения обращений граждан обеспечивается специалистом, ответственным за делопроизводство в учреждении, лично и/или по телефону.

3.4. Гражданин с учетом графика работы ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, информационно - телекоммуникационной сети "Интернет", электронной почты, лично, обратившись в учреждение.

3.5. Граждане в обязательном порядке информируются:

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

об итогах рассмотрения обращения.

4. Условия и порядок обработки персональных данных в связи с рассмотрением обращений граждан

4.1 Персональные данные граждан, обратившихся в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» лично, а также направивших индивидуальные или коллективные письменные обращения или обращения в форме электронного документа, обрабатываются в целях рассмотрения указанных обращений по вопросам, относящимся к компетенции учреждения.

4.2 Порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, сроки и последовательность действий при организации приема граждан и рассмотрении их обращений, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» осуществляются в соответствии с утвержденным в учреждении положением о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.3 В рамках рассмотрения обращений граждан подлежат обработке следующие персональные данные заявителей:

4.3.1 фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);

4.3.2 почтовый адрес;

4.3.3 адрес электронной почты;

4.3.4 указанный в обращении контактный телефон;

4.3.5 место работы;

4.3.6 иные персональные данные, указанные заявителем в обращении, а также ставшие известными в ходе личного приема или в процессе рассмотрения поступившего обращения.

4.4 Обработка персональных данных, указанных в пункте 4.3 настоящего

Положения, осуществляется без согласия субъектов персональных данных в соответствии с пунктом 4 части 1 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 2 сентября 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами.

4.5 Обработка персональных данных, указанных в пункте 4.3 настоящего Положения, осуществляется должностным лицом, ответственным за делопроизводство, руководителем учреждения и должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, и включает в себя следующие действия: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), удаление, уничтожение персональных данных при автоматизированной и без использования средств автоматизации обработке.

4.6 Передача (распространение, предоставление) и использование персональных данных заявителей (субъектов персональных данных) осуществляется в случаях и в порядке, предусмотренных федеральными законами и положением о порядке рассмотрения обращений граждан, действующим в учреждении.

5. Сроки рассмотрения письменных обращений

5.1. Обращение, поступившее в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если иной срок (меньший) не установлен директором учреждения. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

5.2. В исключительных случаях директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

6. Регистрация поступивших устных обращений

6.1. Устные обращения (лично и посредством телефонной связи) принимаются специалистом, ответственным за делопроизводство в учреждении. При устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона (при наличии), почтовый адрес; излагает суть предложения, заявления или жалобы.

6.2. При невозможности специалиста, ответственного за делопроизводство, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

6.3. На устное обращение граждан в случае, если изложенные факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения, дается устный ответ непосредственно в ходе личной беседы или посредством телефонной связи.

6.4. В случаях сложного характера вопросов, поставленных в обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов гражданину, обратившемуся с обращением, организовывается личный прием у директора учреждения, или обращение гражданина регистрируется в карточке обращения граждан (Приложение № 1) и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменного обращения.

6.5. Устные обращения подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан или в СЭД.

6.6. Анонимные звонки не регистрируются и не рассматриваются. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

7. Регистрация и направление на рассмотрение поступивших письменных обращений

7.1. Гражданин направляет свое письменное обращение в адрес учреждения на имя директора или должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с помощью электронной почты (в форме электронного документа), посредством почтовой, факсимильной и других средств связи, на личном приеме директора.

7.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; а также свои 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.3. Письменные обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, принимаются специалистом, ответственным за делопроизводство в учреждении.

7.4. При приеме и первичной обработке документов, полученных по почте, специалист, ответственный за делопроизводство:

проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов и правильность их оформления;

подкалывает к обращению под скрепку поступившие с ним документы и материалы, последним подкалывается почтовый конверт (пакет);

в случае отсутствия в корреспонденции упомянутых в обращении или вложенной описи документов и материалов составляет акт в двух экземплярах об отсутствии документов, который подписывается специалистом, ответственным за делопроизводство и директором учреждения. Аналогичный акт составляется в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или

предметов. Один экземпляр акта направляет отправителю корреспонденции, а второй приобщается к полученным документам.

7.5. Обращения в электронной форме, направленные гражданином на электронный адрес учреждения, принимаются и распечатываются с использованием программно-технических средств.

7.6. Письменные обращения, принятые в установленном порядке, подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан или в СЭД в течение трех дней с момента поступления в учреждение. Регистрационный номер обращения граждан указывается в нижнем правом углу первого листа.

7.7. Результатом действий по регистрации поступивших обращения граждан является направление подлинника зарегистрированного обращения и заполненной карточки регистрации обращений граждан директору ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» для рассмотрения и определения исполнителя.

7.8. Директор ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» в течение одного дня определяет сотрудника, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, и обеспечивает передачу исполнителю обращения для рассмотрения в соответствии с резолюцией.

7.9. Все движения документа фиксируются в журнале регистрации обращений граждан или СЭД.

7.10. Письма граждан с пометкой «лично» передаются адресату невскрытыми; после прочтения адресатом в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

7.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 9.5 раздела девятого настоящего Положения.

7.12. 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 государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7.13. Директор ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Рассмотрение письменных обращений граждан, подготовка ответов

8.1. Обращение, поступившее в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек», подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Директор учреждения и должностное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (исполнитель):

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, 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;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.3. Ответ на обращение граждан оформляется в соответствии с инструкцией по делопроизводству, утвержденной в учреждении; обязательно указываются фамилия, имя и отчество исполнителя, номер его служебного телефона. Ответ готовится на бланке учреждения, подписывается директором и регистрируется в журнале регистрации исходящих документов. Отметка об ответе на обращение делается в журнале регистрации обращений граждан или СЭД.

8.4. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

8.5. Ответ на обращение, поступившее в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.6. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

8.7. Ответ на обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.8. ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано 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 федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9. Организация работы по личному приёму граждан

9.1. Личный прием граждан в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» проводится директором учреждения, а в его отсутствие заместителями директора. Прием граждан ведется в соответствии с графиком, в котором указывается место приема, а также в установленные для приема дни и часы, о чем граждане информируются в устной и письменной форме.

График личного приема граждан

Дни приема	Часы приема	Адрес проведения приема
С понедельника по четверг	с 13:30 до 15:30	г. Архангельск, ул. Прокопия Галушина, дом 6, офис 12

9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации)

9.3. 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.

9.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.5. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением как для письменного обращения; в карточке делается отметка «От гражданина принято письменное обращение» и дата регистрации.

9.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал).

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.2. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

10.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членов его семьи, директор учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Заявителю об этом сообщается в течение семи дней со дня регистрации, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10.7. 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.

10.8. 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 ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек».

10.9. Обращения граждан, поступившие в учреждение из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Должностные лица учреждения в пределах своей компетенции и

специалистом, ответственным за делопроизводство в учреждении, осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений согласно алгоритму работы с обращениями граждан (Приложение № 3), анализируют содержание, поступающих обращений и информируют директора учреждения о нарушениях исполнительской дисциплины.

12.2. Директор ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав, свобод и законных интересов граждан.

12.3. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13. Хранение материалов по обращению граждан

13.1. Делопроизводство в части рассмотрения обращений граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Журнал регистрации обращений граждан в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» входит в номенклатуру дел учреждения; листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью директора и заверяются печатью учреждения.

13.2. Документация, связанная с работой по организации рассмотрения обращений граждан (предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на обращения, журнал регистрации обращений граждан, карточки личного приема граждан и др.), хранится у документоведа и включается в номенклатуру дел ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек».

13.3. Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан подшивать в дело запрещается.

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

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) директора ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек» при рассмотрении обращения, по решению суда.

14.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные учреждением в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

15. Информирование граждан о коррупционной деятельности

15.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций по фактам коррупции в деятельности государственного автономного учреждения Архангельской области «Центр детского отдыха «Северный Артек» (далее - Учреждение) разработано во исполнение требований Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

15.2. В соответствии со статьей 1 Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» коррупцией является:

а) злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное

использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами.

б) совершение деяний, указанных в подпункте «а», настоящего пункта, от имени или в интересах юридического лица.

15.3. Граждане и представители различных организаций могут обращаться в Учреждение с сообщением информации обо всех ставших им известными фактами коррупции со стороны работников Учреждения.

15.4. Настоящее Положение устанавливает процедуру рассмотрения обращений граждан и организаций по фактам коррупции в Учреждении.

15.5. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан и организаций по фактам коррупции в деятельности Учреждения кадровой службой.

15.6. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

15.7. Информация о порядке направления обращений граждан о проявлениях коррупции в деятельности Учреждения доводится до сведения населения по сети Интернет.

Организация приема обращений

15.8. На официальном сайте Учреждения в сети Интернет размещен раздел «Противодействие коррупции», где указаны способы обращения граждан и организаций по фактам коррупции:

- почтовый адрес (для письменных отправок);
- по телефону для устных сообщений;
- адрес электронной почты (для обращений через Интернет-сайт);
- личный прием (осуществляется директором Учреждения).

15.9. Письменные обращения граждан учитываются и регистрируются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

15.10. Учет обращений граждан и организаций по фактам коррупции по телефону осуществляется в журнале регистрации обращений граждан и организаций по фактам коррупции (приложение №1).

15.11. В своем обращении гражданин указывает фамилию, имя, отчество, номер телефона (при желании), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о передаче обращения по подведомственности, излагает суть обращения.

15.12. Обращение должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество и должность лица, допустившего проявления коррупции;
- обстоятельства (место, дата, время) нарушения работником действующего законодательства, морально-этических норм;
- наличие доказательств, документов или свидетелей проявления коррупции в деятельности указанного работника (при наличии);

- иную информацию, способствующую объективному рассмотрению обращения.

15.13. Обращение может содержать информацию об условиях и причинах проявления коррупции в деятельности Учреждения, предложения о мерах по их устранению.

15.14. Гражданин вправе обратиться анонимно. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то 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 правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

Организация проверки обращений

15.15. Директор Учреждения знакомится со всеми материалами (обращениями граждан и организаций, публикациями в СМИ). В случае наличия в поступивших материалах сведений о фактах коррупции принимает решение о проведении служебной проверки.

15.16. В ходе служебной проверки комиссией проверяется наличие в поступившей информации признаков состава правонарушения.

15.17. Результаты служебной проверки оформляются заключением, которое предоставляется на утверждение директору Учреждения для принятия решения о наложении на работника дисциплинарного взыскания или направления материалов в правоохранительные органы.

15.18. Не позднее 5 дней со дня утверждения заключения работник, в отношении которого проводилась служебная проверка, знакомится с заключением и другими материалами служебной проверки в части его касающейся, под роспись на заключении с проставлением даты ознакомления.

15.19. Документы служебной проверки формируются в номенклатурное дело и хранятся в кадровой службе.

15.20. По результатам рассмотрения обращения о проявлениях коррупции в деятельности Учреждения гражданину или организации направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством, либо уведомление о передаче обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек»

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
директором ГАУ АО «ЦДО «Северный Артек»**

Дата и время приема _____ Регистрационный номер _____

ФИО гражданина _____

Место работы _____

Адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

От гражданина принято письменное обращение, прилагается на _____ листах.

