

УТВЕРЖДАЮ:

Председатель БФ «Феникс»

 / Т.Л. Станкевич

Приказ от 31.01.2024 № 2-пр

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
В БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОМ ФОНДЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ,
РЕАБИЛИТАЦИИ ГРАЖДАН «ФЕНИКС»
(Далее – Порядок)**

I. Общие положения

1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в благотворительном фонде социальной помощи, реабилитации граждан «Феникс» (далее – Фонд), с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлений ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1. Настоящий Порядок устанавливает и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Фонд.

2. Рассмотрение обращений граждан в Фонде регламентируется следующими нормативно-правовыми актами: Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 25.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом Российской Федерации 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

4. Обращение граждан в Фонд поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – вид обращения гражданина (группы граждан), направленное на улучшение организации деятельности Фонда, решение вопросов организации работы по предоставлению медико-социальных услуг.

Заявление - вид обращения гражданина (группы граждан), по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных

прав, свобод и законных интересов. А также заявление по обязательной форме на оказание помощи в рамках отдельных благотворительных программ Фонда.

Жалоба – вид обращения гражданина по поводу восстановления нарушенных его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов.

5. Сведения о месте нахождения Фонда, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем, заместителем и ключевыми сотрудниками Фонда, размещаются на информационном стенде в Фонде и на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.sozvezdie-feniks.rf - далее – сайт Фонда).

6. Обращения граждан могут быть направлены в Фонд:

- Почтой России по адресу: 660131, г. Красноярск, ул. Воронова, д. 18Д, пом. 321;

- электронной почтой bff-24@yandex.ru а также путем заполнения электронной формы на сайте Фонда в разделе «контакты»;

- по телефону +7 (391) 2938516, +7(902)9238516.

7. Самостоятельная передача заявителем письменных обращений осуществляется по адресу: 660131, г. Красноярск, ул. Воронова, д.18 д, пом. 321, колл-центр. График работы: с понедельника по пятницу с 10 до 17 ч. без обеда.

8. Все поступающие обращения граждан в Фонд подлежат обязательному рассмотрению.

9. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Фонда, недопустим.

10. С целью ознакомления получателей медико-социальных услуг с настоящим Порядком Фонд размещает его на информационном стенде в Фонде и (или) на сайте фонда.

II. Права граждан и обязанности должностных лиц Фонда при рассмотрении обращений граждан

1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Фонде имеет право:

- предоставлять дополнительно документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим Законодательством Российской Федерации;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение 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 заявления.

2. Должностные лица Фонда (далее – должностные лица) обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия,

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

- уведомление гражданина о решении органа Фонда по оказанию помощи в рамках конкретной благотворительной программы Фонда.

3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Фонда при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения,

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Фонда;
- обеспечение возможности для заявителя предоставлять документы в электронном виде с использованием сайта Фонда;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Фонд.

III. Рассмотрение письменных обращений граждан, и обращений, поступивших по электронной почте:

1. Поступающие в Фонд письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо);

2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- поступившие с письмом документы, подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

6. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших в Фонд по электронной почте, производится уполномоченным лицом, в течение одного дня с даты их поступления.

7. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в Фонд по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

8. Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата поступления обращения; ФИО заявителя; вопрос, по которому обращается заявитель; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.

9. На каждом обращении проставляется дата регистрации и входящий регистрационный номер.

10. Анонимные обращения, (обращение лица (группы лиц), без указания фамилии, имени отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и, соответственно, рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

11. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

12. Повторным считаются обращения, поступившие от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

13. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока обращения, считаются первичными.

14. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

15. Прошедшие регистрацию обращения граждан, в зависимости от содержания вопроса, в тот же день направляются для рассмотрения председателю Фонда (далее – руководитель).

16. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенциям Фонда, в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации

пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

17. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, в обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

18. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

1) обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) обращение направлено лицом, которое недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

4) обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

5) обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица или сотрудников Фонда.

19. В случаях, указанных в п. 18 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

20. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

1) принятии к рассмотрению;

2) направлении в другие организации и учреждения;

3) приобщении к ранее поступившему обращению;

4) сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

5) сообщении гражданину о прекращении переписки.

21. Обращения, рассмотренные руководителем передаются уполномоченному лицу, для последующего направления обращения заместителю, ответственным сотрудникам Фонда, или управляющему Советом Фонда в соответствии с их компетенциями, для рассмотрения и подготовки ответа.

22. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), заверяется руководителем.

23. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все исполнители.

24. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они, не позднее, чем за 5 (пять) дней до окончания срока ответа на обращение, предоставляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.

25. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

26. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

27. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцать) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Для рассмотрения вопроса об оказании благотворительной помощи в рамках благотворительных программ, срок рассмотрения обращения соответствует сроку, заявленному в данной благотворительной программе, но не позднее 30 (тридцати) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

28. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные п. 27 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только руководитель, но не более, чем на один месяц.

29. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

30. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

31. В ответах о результатах рассмотрения обращения граждан необходимо:

- 1) сослаться на номер и дату регистрации обращения гражданина;
- 2) кратко изложить содержание обращения гражданина (указать ФИО гражданина);
- 3) если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится раздельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются

арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;

4) при невозможности решения вопроса в сроки, установленные п. 27 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);

5) дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;

6) указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных – изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

32. В ответах на обращение граждан не допускаются:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков,
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения обращения (если таковое имеется) обратившемуся лицу;

33. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается по каким причинам она не может быть удовлетворена.

34. Исполнитель и руководитель, подписавшие ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

35. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

36. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель.

37. Подлинные документы возвращаются заявителю вместе с ответом, заказным письмом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

38. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

39. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. А также не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при рассмотрении обращения на получение благотворительной помощи в рамках программы

Фонда коллегиальным органом, обозначенным в благотворительной программе.

40. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

41. Оформленные надлежащим образом ответы направляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением или на указанный адресатом адрес.

42. Ответ на обращение, поступившее на электронный адрес Фонда в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

43. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируется уполномоченным лицом в дела.

44. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

IV. Организация работы по личному приему граждан

1. Личный прием граждан осуществляется руководителем, заместителем и ключевыми сотрудниками Фонда в соответствии с графиком приема граждан.

2. В случае обращения гражданина к председателю Фонда по срочному, с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

3. График приема граждан размещается на сайте Фонда и на информационном стенде в офисе Фонда.

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

5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его, или нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

7. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Фонда, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Фонд не должен превышать 20 минут.

11. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

12. Учет устных обращений граждан и их содержание заносятся в журнал регистрации обращений граждан.

13. Журнал регистрации личных обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер, дата обращения, фамилия, имя, отчество заявителя; тематика обращения; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения.

14. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, ответственный сотрудник Фонда предупреждает о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются ответы по вопросам, входящим в компетенцию Фонда.

15. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

V. Результаты рассмотрения обращений граждан

1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

- процедура завершения рассмотрения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

VI. Анализ обращений граждан, поступивших в Фонд

1. Председатель Фонда систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.