

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЛЯ ДЕТЕЙ-СИРОТ И ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ
РОДИТЕЛЕЙ, «МУРМАНСКИЙ ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ,
ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, «РОВЕСНИК»**

ул. Марата, 19, г. Мурманск, 183010, РФ тел.: 239834, e-mail: detidom5@mail.ru
ОКПО 56955202, ОГРН 1025100863864, ИНН / КПП 5190411647/519001001



УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБОУ «МЦПД «Ровесник»

Ю.А. Петрова

Приказ от 02.02.2026 № 30/1

**Порядок работы с обращениями граждан
в ГОБУ «МЦПД «Ровесник»
(в новой редакции)**

г. Мурманск
2026

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом ГОБУ «МЦПД «Ровесник» (далее – Учреждение) и регулирует организацию работы по приему, регистрации, рассмотрению, учету и хранению обращений граждан (далее – обращения).

1.2. Основными принципами работы с обращениями являются:

- законность, объективность и беспристрастность;
- соблюдение прав и законных интересов граждан;
- доступность и открытость процедуры;
- обязательность рассмотрения и персональная ответственность;
- своевременность и полнота ответов.

1.3. Действие настоящего Порядка распространяется на все виды обращений: предложения, заявления, жалобы (далее – обращения), поступающие в Учреждение в письменной форме (на бумажном носителе, через электронную почту, официальный сайт) и в ходе личного приема.

1.4. Ответственным за общую организацию работы с обращениями, контроль за их прохождением и соблюдением сроков является лицо, назначенное приказом директора Учреждения (далее – Ответственный исполнитель).

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Способы приема обращений:

- почтой – по адресу: 183010, РФ, г. Мурманск, улица Марата, дом 19;
- нарочно – в канцелярию (приемную) Учреждения в часы работы;
- по электронной почте – на официальный адрес: detidom5@mail.ru;
- через электронную форму на официальном сайте Учреждения: <https://дд-ровесник51.рф/>;

- в ходе личного приема – с составлением письменной записи или регистрацией ранее подготовленного обращения.

2.2. Все поступающие обращения, кроме анонимных, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан в ГОБУ «МЦПД «Ровесник» (форма согласно Приложению 1) в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления.

2.3. Каждому обращению присваивается уникальный входящий номер по хронологии поступления.

2.4. Обращения, поступившие через официальный сайт или электронную почту, регистрируются в том же порядке, что и письменные. Распечатанный текст обращения с указанием даты и времени поступления приобщается к делу.

2.5. Анонимные обращения (не содержащие ФИО и почтового адреса заявителя) рассмотрению не подлежат и в Журнале не регистрируются, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся или совершенном преступлении.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГОБУ «МЦПД «Ровесник», 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, за исключением случая, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в

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

2.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.8. В случае поступления в ГОБУ «МЦПД «Ровесник» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3. Рассмотрение обращений и подготовка ответов

3.1. Зарегистрированное обращение в день регистрации передается Ответственным исполнителем директору Учреждения для наложения резолюции о порядке рассмотрения и назначении исполнителя(-ей).

3.2. Директор определяет конкретного сотрудника (исполнителя), ответственного за подготовку проекта ответа. Срок исполнения, указанный в резолюции, не может превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

3.3. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя. Уведомление направляется в письменной форме с указанием причин продления.

3.4. Исполнитель проводит всестороннее и объективное рассмотрение обращения, при необходимости запрашивает дополнительные документы, организует проверку изложенных фактов.

3.5. Ответ на обращение готовится на бланке Учреждения и должен содержать:

- регистрационный номер и дату обращения.
- ФИО заявителя.
- существенные вопросы, поставленные заявителем.
- результаты проверки и мотивированное решение.
- разъяснения о порядке обжалования принятого решения (при необходимости).
- должность, подпись и ФИО ответственного лица, печать Учреждения.

3.6. Проект ответа согласовывается с Ответственным исполнителем и визируется у директора Учреждения.

4. Отправка ответа и контроль

4.1. Подписанный ответ регистрируется в Журнале регистрации исходящей корреспонденции. Ответ направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронной форме (если обращение поступило онлайн).

4.2. Контроль за сроками рассмотрения обращений осуществляет Ответственный исполнитель.

4.3. Копия ответа (или электронная копия) подшивается в папку «Обращения граждан» вместе с оригиналом обращения и всеми материалами проверки.

5. Особенности рассмотрения повторных и коллективных обращений

5.1. Повторное обращение по тому же вопросу регистрируется и рассматривается в общем порядке. Если в предыдущем ответе даны исчерпывающие разъяснения, заявителю может быть направлен ответ о нецелесообразности повторного рассмотрения с указанием даты и номера первоначального ответа.

5.2. Коллективные обращения (от двух и более лиц) рассматриваются в том же порядке, что и индивидуальные. Ответ направляется по адресу, указанному в обращении, либо одному из представителей, если это указано в тексте.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором и уполномоченными специалистами Учреждения в соответствии с Графиком личного приема, утверждаемым на календарный квартал и размещаемым на информационном стенде и официальном сайте.

6.2. Запись на личный прием может осуществляться по телефону или при личном обращении в приемную Учреждения.

6.3. Во время приема при необходимости составляется запись (протокол) личного приема, которая регистрируется и рассматривается как письменное обращение. По желанию гражданина он может представить заранее подготовленное письменное обращение.

7. Хранение документов

7.1. Все материалы по обращениям граждан (обращения, копии ответов, сопроводительные документы) формируются в отдельные дела в хронологическом порядке по годам.

7.2. Дела хранятся в Учреждении в соответствии с Номенклатурой дел и требованиями законодательства об архивном деле. Срок хранения обращений и ответов на них – 5 лет с даты исполнения.

Приложения к Порядку:

1. Форма Журнала регистрации обращений граждан в ГОБУ «МЦПД «Ровесник».

