

**Осуществляем рассмотрение устных и письменных обращений, жалоб, поступивших на личном приёме, по телефону, через интернет**

**Вы можете обратиться к нам по любому интересующему Вас вопросу.**

В общественной приёмной ведут приём:

- Представитель Уполномоченного по правам ребёнка в Красноярском крае
- Сотрудники отделения службы срочного социального обслуживания и социально-правовой помощи
- Психологи КГБУ СО Центр семьи «Канский»
- По необходимости могут привлекаться иные специалисты, в том числе из учреждений, входящих в состав системы профилактики г. Канска и Канского района

График приема:

пн.-пт. с 8:00 до 17:00, обед с 13:00 до 14:00

По адресу:

г. Канск, мкр. Северный, 5/1

Сайт: <http://семьяканск24.рф/>

**Прием граждан представителями органов власти осуществляется только по предварительной записи.**

**Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, поступающих в  
Общественную приемную для детей и родителей  
КГБУ СО Центр семьи «Канский»**

В Общественную приемную для детей и родителей КГБУ СО Центр семьи «Канский» могут поступать обращения (заявления, просьбы, ходатайства, предложения) от граждан и организаций, которые специалисты службы срочного социального обслуживания и социально-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 недостаточно для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, эти обращения (заявления, просьбы, ходатайства, предложения) перенаправляются в иные официальные органы или должностным лицам в рамках их компетенции.

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 КГБУ СО Центр семьи «Канский», 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. 8 902 916-98-54**
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 КГБУ СО Центр семьи «Канский», 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 «Центр социальной помощи семье и детям «Канский» с целью оказания более всесторонней и эффективной помощи при решении всех поставленных в обращении вопросов.
6. Специалисты общественной приемной принимают телефонные обращения по будням с 08:00 до 17:00, обед с 13:00 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 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.