

**Утвержден
на Общем собрании
организации
Протокол № 1 «16» февраля 2016 года**

**Положение об организации работы с обращениями граждан в Региональную
общественную организацию «Юридическая клиника помощи малоимущим» Республики
Башкортостан**

1. Настоящее Положение издано в целях надлежащей организации работы с письмами, а также приема граждан в Региональной общественной организации «Юридическая клиника помощи малоимущим» Республики Башкортостан (далее – Юридическая клиника).

1.1. Обращение, поступившее в Юридическую клинику в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.2. Обращение подлежит обязательной регистрации в трехдневный срок с момента поступления в Юридическую клинику в журнале «Входящая корреспонденция» ..

1.3. Ответственным за организацию работы с обращениями является заместитель Администратора, выбранный на Общем собрании Юридической клиники.

1.4. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Юридической клиники не рассматриваются.

1.5. Юридической клиникой рассматриваются обращения, поступившие в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

Письменные обращения в обязательном порядке должны содержать наименование организации, в который они направляются, либо фамилию, имя, отчество лица, которому направляется обращение, либо должность этого лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя или наименование организации, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ. Письменное обращение должно содержать личную подпись заявителя, а обращение организации должно быть подписано руководителем. К обращению, подписанному лицом, действующим на основании доверенности, прилагается копия доверенности.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, в обязательном порядке должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

1.6. Ответ на обращение может быть направлен Юридической клиникой в форме электронного документа по адресу электронной почты либо в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении.

Ответ на обращение не дается в случае получения письменного обращения без подписи обратившегося, без обратного почтового адреса и при наличии уголовно-правового вопроса по которому должен быть направлен ответ.

Ответ по существу приведенных в обращении доводов не дается и в тех случаях, когда оно не поддается прочтению, содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу членов Юридической клиники, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

1.7. Срок рассмотрения обращений установлен – 7 рабочих дней. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации в журнале «Входящей корреспонденции».

2. Организация приема граждан

2.1. Порядок организации приема граждан определяется графиком дежурства.

2.2. Прием граждан проводится по адресу: Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Достоевского, 131, каб. 109.

2.3. Прием граждан проводится членами Юридической клиники (студентами Института права БашГУ) под руководством преподавателей Института права БашГУ.

2.4. Член Юридической клиники, осуществляющий прием, обязан внимательно выслушать посетителя, тщательно разобраться в существе его обращения и в течение следующих 7 рабочих дней подготовить необходимые разъяснения и рекомендации.

2.5. Все личные данные гражданина вносятся в регистрационную карточку клиента.

2.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Юридической клиники, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.7. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

В ходе приема может осуществляться аудио- и/или видеозапись.