

УТВЕРЖДЕН
Приказом директором ГБУСО
«Предгорный КЦСОН»
от 13.02.2015г. № 03-1-74

ПОРЯДОК работы с обращениями граждан в ГБУСО «Предгорный КЦСОН»

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан - одно из направлений деятельности ГБУСО «Предгорный КЦСОН».

1.2. Настоящий Порядок (далее - Порядок) разработан в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, устанавливает порядок регистрации, определяет сроки, последовательность действий и особенности рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации (далее - обращения граждан), является нормативным документом, регламентирующим единый порядок работы с обращениями граждан.

1.3. Работа по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иным действующим законодательством Российской Федерации, регламентирующим это направление деятельности, а также соответствующими нормативными правовыми актами Ставропольского края, Уставом ГБУСО «Предгорный КЦСОН», а также на основании настоящего Положения.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение ГБУСО «Предгорный КЦСОН»:

Ставропольский край, Предгорный район, ст. Ессентукская, ул. Набережная, д. 4а. Режим работы: понедельник – пятница с 08-30 час. до 16-30 час., перерыв с 12-00 час. до 13-00 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефоны, по которым можно получить информацию справочного характера, записаться на прием: 8(87961) 2-23-10, 5-14-07

Адрес электронной почты: cson21@minsoc26.ru

Официальный сайт: предгорный-кцсон.рф

Организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений граждан находятся в полномочиях директора ГБУСО «Предгорный КЦСОН».

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы ГБУСО «Предгорный КЦСОН» (далее - Центр) об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Центра, о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в Центре осуществляется при: непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов в сети «Интернет», официальном сайте Центра.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать: фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления, жалобы; личную подпись заявителя; дату написания.

В обращении, поступившем в Центр в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.3.1. Обращения, поступившие в Центр, рассматриваются в течение 10 дней. В случае, если ответ на обращение был передан в организацию

почтовой связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, срок не считается пропущенным. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Центр до даты направления ответа заявителю.

2.3.2. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. В случае, если последний день, установленного законом срока, приходится на нерабочий день (выходной или праздничный день), днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

2.3.3. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку информации для ответа.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в Центр письменного обращения.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. Обращения граждан на имя директора Центра принимаются и обрабатываются в отделе срочного социального обслуживания.

3.1.4. Остальные обращения граждан и юридических лиц принимаются и обрабатываются юристами Центра.

3.2. Регистрация обращений, поступивших в Центр.

3.2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с даты их поступления в Центр.

3.2.2. Обработка обращений, поступивших в Центр.

3.2.2.1. Письменные обращения граждан, в соответствии с подпунктом 3.1.3. настоящего Положения, в том числе переадресованные из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Северо-Кавказскому Федеральному округу, Правительства Ставропольского края, министерств, ведомств Ставропольского края, Администрации предгорного района принимаются и обрабатываются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.2.2.2. На первой странице письма (не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

3.2.2.3. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

3.2.2.4. После регистрации поступившего обращения заполняется учетная карточка письма, в которую вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения и его почтовый адрес, электронный адрес;
- указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

3.2.2.5. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.2.6. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.2.3. Обращения, поступившие на обработку в Центр.

3.2.3.1. Прием и первичная обработка обращений, поступивших в соответствии с подпункта 3.1.4. настоящего Положения, осуществляется специалистом Центра.

3.2.3.2. Обращения регистрируются в журнале входящей корреспонденции, в соответствии с номенклатурой дел Центра, инструкцией по делопроизводству. На первой странице письма в правом нижнем углу, либо на свободном от текста месте, проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения.

3.3.2. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

3.3.3. Зарегистрированное обращение передается директору для рассмотрения.

3.3.4. Ознакомившись с обращением гражданина, директор дает указание об исполнении обращения гражданина в форме резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения для подготовки ответа заявителю.

3.3.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса, либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Работу по рассмотрению обращений, поступивших в Центр, координирует директор.

3.4.3. Ответ заявителю, подготовленный специалистом отдела, визируется директором Центра.

3.4.4. Обращения, поступившие на исполнение, директор направляет специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, который готовит ответ заявителю и несет ответственность за несоблюдение сроков исполнения обращений. Поручение директора должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись.

3.4.5. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.6. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.7. Письма с просьбами о личном приеме директора рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. Ответы заявителям, визируются исполнителем, в соответствии с резолюцией директора, подписываются директором и регистрируются в журнале регистрации отправляемых документов в соответствии с номенклатурой дел Центра. Ответам присваивается порядковый номер в пределах данного информационного массива, проставляется дата.

3.5.5 Оригиналы ответов, зарегистрированных в приемной Центра, отправляются заявителям, копии хранятся в соответствии с номенклатурой дел Центра.

3.5.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.7. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5.8. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.9. Ответ на обращение, поступившее в Центр 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.

3.5.10. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по «Телефону доверия Центра» 8(87961) 5-14-07.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на «Телефон доверия ГБУСО «Предгорный КЦСОН» (далее - «Телефон доверия»).

3.6.2. Все звонки, поступающие на «Телефон доверия», фиксируются специалистом отдела срочного социального обслуживания, ответственным за работу с обращениями граждан, обрабатываются и регистрируются в день поступления.

3.6.3. При обращении на «Телефон доверия», заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.4. При регистрации обращения гражданина, поступившего на «Телефон доверия», обращению присваивается регистрационный номер, Обращение заносится в учетную карточку и регистрируется в журнале.

3.6.5. Обработка, учет, рассмотрение, подготовка ответов на устные обращения, поступившие на «Телефон доверия» аналогичны порядку обработки, учета, рассмотрения, подготовки ответов письменных обращений, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.3-3.5 Порядка.

3.7. Организация личного приема граждан директором Центра.

3.7.1. Основанием для начала процедуры - запись гражданина на личный прием директора.

3.7.2. Личный прием граждан осуществляется директором Центра и его заместителем еженедельно, по понедельникам, четвергам с 10-00 до 16-00 час., в соответствии с графиком.

3.7.3. Информация о днях и часах личного приема граждан размещается на официальном сайте Центра.

3.7.4. Организация личного приема граждан директором возлагается на специалиста по социальной работе организационно-методического отделения.

3.7.5. Прием граждан осуществляется в рабочих кабинетах соответствующих руководителей Цента в порядке очереди.

3.7.6. 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, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.7. Во время приема заявитель вправе оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка.

3.7.8. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию Центра, гражданину разъясняется право и порядок обращения в соответствующие компетентные органы.

3.7.9. По окончании приема директор доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

3.7.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.7.11. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан: предоставляет директору или его заместителю список граждан, записавшихся на прием.

в случае повторных обращений готовит подборку соответствующих архивных документов, которые передаются директору или его заместителю для ознакомления;

организует работу с карточками личного приема, своевременной их регистрацией.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.8.1. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших по «Телефону доверия», хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.8.2. В соответствии с номенклатурой дел Центра, срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке. Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – постоянно.

4. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

Организацию контроля за своевременным разрешением обращений граждан, поступивших в Центр, осуществляет специалист, ответственный по работе с обращениями граждан.

5. Отчетность. Анализ обращений граждан

5.1. Обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются в целях улучшения организации работы.

5.2. В целях информирования руководства Центра о состоянии и характере обращений специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит обобщающие аналитические справки по итогам рассмотрения обращений полугодие, год и краткие информации ежемесячно.

6. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

6.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан, зарегистрированных в Центре, несут должностные лица - исполнители, ответственные за рассмотрение обращения, в соответствии с резолюцией директора.

6.2. Персональная ответственность за несоблюдение сроков исполнения обращений, отсутствие полноты рассмотрения вопросов, принятие необоснованного, незаконного решения, представление недостоверной информации, либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), за несвоевременное представление информации для подготовки ответа заявителю, оформление его ненадлежащим образом, потерю документов, возлагается на исполнителя, которому направлено обращение на рассмотрение.