

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ
КРЫМ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ КИЕВСКОГО РАЙОНА
Г.СИМФЕРОПОЛЯ»

П Р И К А З

«01» августа 2017 г.

№ 124

О работе с обращениями
граждан

В целях организации работы с обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Киевского района г. Симферополя» в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приеме граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Киевского района г. Симферополя» (приложение № 1).
2. Утвердить График личного приема граждан (приложение №2) директора учреждения, заместителя директора, заведующих отделениями.
3. Ознакомить заместителя директора, заведующих отделениями с Инструкцией по работе с обращениями граждан Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Киевского района г. Симферополя» и Графиком личного приема граждан.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Т.Л. Кибалко

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУ РК «ЦСО Киевского района
г. Симферополя»

от «01» августа 2017 года № 124

Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Киевского района г. Симферополя»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приеме граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Киевского района г. Симферополя» (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения Государственным бюджетным учреждением Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Киевского района г. Симферополя» (далее — Учреждение) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Учреждении.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящей инструкции:

1) **обращение** - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

2) **предложение** - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

3) **заявление** - просьба гражданина или иного лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **ходатайство** — просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

6) **коллективное обращение** - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на собрании и подписанное организаторами или участниками собрания;

7) **первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое в Учреждении, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся лиц по уже рассматриваемому вопросу;

8) **дубликат обращения** - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

9) **повторное обращение** - обращение, поступившее 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;

11) **запрос** - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также членами Совета Федерации или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос).

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Каждое поступившее обращение подлежит обязательной регистрации ответственным лицом за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции в течение 3-х дней с момента поступления.

Ответственный за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции регистрирует письма граждан в Журнале регистраций обращений граждан (Приложение №1 к Инструкции) и при регистрации вносит следующие данные: дата поступления, регистрационный номер, Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, категория заявителя, категория обращения, суть обращения, количество страниц обращения, суть резолюции и ответственный исполнитель, контрольный срок по обращению, дата передачи, подпись, фамилия исполнителя, дату отправки ответа обращения, примечание.

2.2. При регистрации на обращении граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата регистрации. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например: № М-3).

В случае направления (получения) обращения в различные (из различных) организации по одному и тому же вопросу, которые компетентны в решении вопроса, поставленного в обращении, в этом случае все поступившие (отправленные) обращения учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера через дробь (например: № Н-413/1, № Н-413/2).

2.3. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный номер, а в Журнале регистрации обращений граждан в графе «примечание» указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу на документе делается отметка «повторно». При этом повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случаях, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по предыдущему обращению либо со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.

2.4. Неправильно адресованные обращения в письменной форме, ошибочно вложенные документы пересылаются по назначению или возвращаются отправителю.

2.5. При отсутствии отдельных листов в документе или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу при наличии ссылки на приложение в тексте документа, в случае обнаружения во вложении оригиналов документов (паспорт, свидетельства и т.п.) составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется исполнителю.

2.6. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения передаются директору учреждения или его заместителю, в случае отсутствия директора (отпуск, командировка, болезнь).

2.7. Обеспечение учета, передача и контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений в Учреждении осуществляется ответственным за ведение делопроизводства.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОСТУПИВШИМ ОБРАЩЕНИЯМ

3.1. В письменном обращении гражданина должно содержать наименование государственного органа, в которое направляется обращение или фамилия, имя, отчество

соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица которому направляется обращение, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, изложение сути обращения, дату и личную подпись.

3.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.4. 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 рамках его компетенции.

4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению и направлении на рассмотрение исполнителю;
- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению, в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;

- не проводить проверку по обращению, если оно признано анонимным, некорректным по содержанию или изложению, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- о направлении в другие органы государственной власти, или местного самоуправления в течение 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя;

- о возврате заявителю обращения, в котором отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса - в течение 7 дней со дня регистрации с предложением восполнить недостающие данные.

- по обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные

4.2. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

4.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть

оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

4.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.6. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

4.7. Запрещается направлять жалобы для рассмотрения тем органам и должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

4.8. В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (п. 4.7. Инструкции), обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.9. В резолюции директор (заместитель директора) в письменном виде определяет исполнителя, сроки и порядок разрешения обращения, а так же необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

4.10. При передаче обращения исполнителю для рассмотрения в журнал регистрации обязательно вносится дата передачи, подпись, фамилия исполнителя.

4.11. Исполнитель в ходе рассмотрения обращений обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов. В случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение.

4.12. При необходимости для рассмотрения обращения запрашиваются необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у сотрудников учреждения.

4.13. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения (служебной записки) исполнителя, утвержденного директором, либо его заместителем. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные или обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.14. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право проверяющему его заявление должностному лицу учреждения прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимаются директором, либо его заместителем на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Обращения, поступившие в учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 рабочих дней со дня их регистрации.

Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается предшествующий ему рабочий день.

5.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается директором, либо его заместителем с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

5.3. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель предоставляет служебную записку на имя директора (заместителя директора), в которой указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено. Служебная записка подается не позднее чем за 3 дня до истечения контрольного срока, подписывается исполнителем и представляется на подпись директору (заместителю директора).

5.4. Рассмотрение обращений граждан, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, требующих сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в резолюции директора, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

6. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЕ

6.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке учреждения за подписью директора (заместителя директора).

Текст ответа составляется в официальном стиле. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.2. Обращение, в том числе взятое на контроль, считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и дан исчерпывающий ответ заявителю. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения делается запись «в дело» и ставится подпись директора (заместителя директора) учреждения.

6.3. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в электронном виде направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

6.4. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним оригиналы документов. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в электронном виде, а так же копии документов.

6.5. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

Кроме того, в ответе заявителю должно быть разъяснено, что гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

6.6. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

6.7. Ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента подписания их директором (заместителем директора), но не позднее установленного действующим законодательством срока – 30-ти дней с момента регистрации.

7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан в учреждении проводится директором, заместителем директора, заведующими отделениями и иными должностными лицами в соответствии с графиком личного приема граждан. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность

7.3. Устные обращения граждан рассматриваются при проведении личного приема граждан. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета личного приема граждан (приложение № 2 к Инструкции).

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, о чем делается запись в журнале учета личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. При ответе на устное обращение директор учреждения или специалист, ведущий прием, дает разъяснения по поставленным вопросам, принимает меры по исполнению просьб, в случае необходимости приглашает специалистов учреждения для принятия решения.

7.5. Если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, то устное обращение оформляется служебной запиской должностного лица, к которому обратился гражданин, и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящей инструкцией.

7.6. Устное обращение гражданина может поступать по телефону. По телефонным обращениям справочного характера обратившемуся предоставляется необходимая информация и разъяснения по существу поставленных вопросов.

Телефонные обращения граждан по сложным вопросам, требующим дополнительной проверки и принятия необходимых мер, регистрируются в день их поступления в Журнале учета личного приема граждан и рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.

7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

7.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.

8.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав, а

так же с целью правильности и полноты рассмотрения содержащихся в них вопросов, обеспечения рассмотрения их в сроки.

8.2. Контроль за движением и своевременным рассмотрением обращений граждан в учреждении осуществляется ответственным за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции.

8.3. Предложения, заявления, жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

8.4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, объективным, всесторонним и полным разрешением обращений в учреждении осуществляется директором (заместителем директора).

8.5. Директор (заместитель директора) учреждения тщательно анализирует документы, полученные с мест, делает заключения о качестве и полноте ответов на все поставленные вопросы, в случае необходимости запрашивает дополнительную информацию от работников учреждения.

8.6. Контроль завершается после вынесения решения и принятия мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля принимает директор учреждения.

8.7. Аналитический отчет по результатам рассмотрения обращений граждан в учреждении готовится ответственным за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

9.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

9.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, вторые экземпляры ответов на них и документы по их рассмотрению формируются в дела, отдельно по каждому обращению, в соответствии с номенклатурой учреждения. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются в данной группе документов. При формировании дел проверяется правильность оформления документов, их полнота. Неисполненные предложения, заявления и жалобы граждан, а так же неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.

9.3. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их рассмотрению осуществляется в справочных и других целях.

9.4. При уходе в отпуск, отъезд в командировку или увольнении исполнитель обязан передать все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному решению.

9.5. Срок хранения предложений, заявлений и жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением – в соответствии со сроками указанными в номенклатуре дел, как правило 5 лет, затем они подлежат уничтожению.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10.1. Нарушение действующей Инструкции, порядка рассмотрения обращений и приема граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений или принятие по ним необоснованных, неправомерных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.