

Положение
о порядке работы с письменными и устными
обращениями граждан в ГБУ СО «Волжский центр социального
обслуживания населения».

1. Область применения.

1.1. Организация и работа по рассмотрению обращений граждан в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Волжский центр социального обслуживания населения» (далее Учреждение) осуществляется на основании инструкции по делопроизводству учреждения (приказ от 31.12.2015 № 658) (далее Инструкция), в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

2. Общие положения.

1.1. Положение определяет последовательность действий, осуществляемых при приеме, регистрации, учете и рассмотрении обращений граждан, порядок личного приема директором, заместителями директора и заведующими отделениями Учреждения.

1.2. Обращения граждан поступают через отделения почтовой связи; непосредственно от заявителей в ходе личного приема либо по информационным каналам общего пользования.

1.3. Работу с обращениями граждан осуществляют заместители директора, специалисты отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы.

3. Порядок и условия работы с обращениями граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение в отдельном журнале, листы которого прошиты и пронумерованы с заполнением регистрационно-контрольной карточки (далее – РКК).

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

3.2. Все поступившие обращения граждан регистрируются, сортируются по направленности, значимости поставленных в них вопросов в отделениях Учреждения, затем направляются директору для нанесения резолюции и установлений сроков исполнения.

3.3. На свободном поле первого листа письменного обращения проставляется штамп с занесением регистрационного номера, состоящего из буквенного индекса (начальной буквы фамилии автора) и порядкового номера по журналу регистрации письменных обращений граждан. При повторном поступлении обращения к нему подбирается имеющаяся переписка из базы

данных о работе с обращениями граждан. Если в текущем году поступило несколько обращений одного и того же содержания и того же автора, то к регистрационному номеру через дробь добавляется цифровой индекс повторного обращения (например: А-21/2, где А – начальная буква фамилии, 21 – порядковый номер, 2 – повторное обращение).

3.4. Если в письме ставятся несколько вопросов, то оно размножается в количестве экземпляров, соответствующему количеству вопросов, и направляется для исполнения специалистам, в компетенции которых находится решение указанных вопросов.

3.5. Коллективным считается обращение, которое подписано двумя или более авторами, в том числе подписанное членами одной семьи.

3.6. Повторные и взятые на контроль жалобы и заявления направляются на подпись-резолуцию руководству Учреждения и затем передается исполнителю.

Если в резолюции указано несколько лиц, ответственных за исполнение поручения, и в письме содержится несколько вопросов, то контроль за сроками рассмотрения и подготовку ответа автору письма осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для составления ответа не позднее пяти дней до истечения срока исполнения.

3.7. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, директор Учреждения либо его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Сроки исполнения писем граждан, кроме того, могут быть установлены в тексте поручений или тексте резолюций должностных лиц.

3.8. Обращения депутатов всех уровней рассматриваются в соответствии федеральными законами и законами Волгоградской области.

По вопросам, связанным с депутатской деятельностью, необходимо давать депутату на его обращение ответ или предоставить запрашиваемые и документы или сведения в согласованный с депутатом срок, но не позднее трех дней.

3.9. Обязательному контролю подлежат обращения граждан, адресованные в вышестоящие органы и направленные на рассмотрение в Учреждение, письма депутатов, повторные жалобы и коллективные заявления.

3.10. Исполнители при рассмотрении обращения обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. При необходимости для полного рассмотрения обращения запрашивают документы материалы в других государственных органах. Дают письменный ответ о существовании поставленных в обращении вопросов или уведомляют гражданина

направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.11. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение 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.

3.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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.

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

3.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.15. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.16. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.17. Приём граждан ведут директор Учреждения, его заместители, в соответствии с графиком приёма. Информация о месте приёма, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.18. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.19. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

3.20. 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.

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

4. Контроль и хранение материалов по результатам работы с обращениями.

4.1. Контроль за своевременной подготовкой ответов на обращения граждан возлагается на специалиста отделения приема граждан, социального сопровождения и организационно-технической работы, отвечающего за работу с обращениями граждан, и осуществляется путем регулярного просмотра РКК, своевременного напоминания исполнителям об истечении сроков подготовки ответов. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.2. Обращения, со всеми относящимися к ним материалами (в т.ч. и РКК), подшиваются в дело по возрастанию порядкового номера.

Срок хранения обращений и материалов по их рассмотрению составляет 3 года. По истечении срока хранения материалы подлежат утилизации в установленном порядке.

5. Ответственность.

5.1. Сведения личного характера, ставшие известными работникам Учреждения при работе с обращениями граждан, составляют профессиональную тайну. Работники учреждения, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. Должностные лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.3. Учреждение гарантирует гражданину, что письменное или устное обращение не повлечет за собой ограничение в получении услуг, предоставляемых Учреждением.

Согласовано:

Юриисконсуьлт



В.Г. Дутка