УТВЕРЖДАЮ

Руководитель БУ «КЦСОН «Пенаты»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.М. Кособуцкая

«10» июня 2013 года

ПОРЯДОК

работы с личными обращениями граждан и организация

личного приема граждан в бюджетном учреждении Омской области

«Комплексный центр социального обслуживания населения «Пенаты»

Центрального административного округа»

2013 г.

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет последовательность и сроки рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в бюджетном учреждении Омской области «Комплексный центр социального обслуживания населения «Пенаты» Центрального административного округа» (далее – учреждение).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации N 59-ФЗ от 02.05.06 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие в учреждение.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на должностное лицо, специально назначенное для этого приказом руководителя.

1.5. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несет руководитель учреждения.

II. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления (устные обращения - в день их поступления) в журнале учета обращений граждан.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон) в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица учреждения, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

2.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи невскрытыми для отправления адресату.

2.4. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются).

Конверты к письмам сохраняются.

2.5. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: п-10, з-17, ж-1). Буквенный индекс представляет собой вид обращения граждан - предложение, заявление или жалобу .

Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа или на свободном месте лицевой стороны первого листа.

2.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, п-25/1, п-25/2 и т.д.). Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

2.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

При поступлении повторного письма проводится анализ причин, побудивших автора вновь обратиться в учреждение.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.9. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

2.10. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

III. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью руководителей или по их письменному поручению - других должностных лиц.

3.2. Специалист, ответственный за рассмотрение обращений граждан оформляет письменный ответ для отправки его почтой.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

3.3. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

3.4. В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона в случае если вопросы, указанные в обращении полностью не относятся к компетенции учреждения, обращение гражданина в течение 7 дней с даты регистрации перенаправляется в то учреждение (организацию), в компетенцию которой входит выполнение функций или задач, указанных в обращении с обязательным уведомлением гражданина о перенаправлении его обращения в другое учреждение (организацию).

В соответствии с частью 4 статьи 8 Федерального закона в случае если вопрос, указанный в обращении находится в компетенции учреждения или другого государственного органа (организации), копия обращения в течение 7 дней с даты регистрации направляется по компетенции для выяснения обстоятельств указанных в обращении. Заявителю ответ не направляется. В течение 15 дней, при получении ответа на запрос учреждения, указанная информация обобщается и заявителю направляется сводный ответ. В случае отсутствия ответа на наш на запрос заявителю направляется ответ в пределах функций и полномочий учреждения.

3.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

3.7. В случае необходимости обращения граждан рассматриваются с выездом на место.

3.8. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.9. Ответы по обращениям подписывает руководитель учреждения.

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

IV. Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан проводится руководителем учреждения не менее 2 раз в месяц.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением руководителя учреждения и доводятся до сведения граждан через информационные стенды.

4.3. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заводится карточка учета посетителей.

4.4. 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.

4.5. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка "с личного приема", обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим порядком.

4.6. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

V. Хранение письменных обращений граждан

5.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство, для централизованного формирования дел.

Формирование и хранение дел у исполнителя не производится.

5.2. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

5.3. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.