



УТВЕРЖДАЮ

Директор

МКУ «Социальный дом ветеранов»

И. В. Мананова

« 30 » 12 2016

Приказ № 228 от 30.12.2016

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН и ОРГАНИЗАЦИЙ в МКУ «СОЦИАЛЬНЫЙ ДОМ ВЕТЕРАНОВ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением Администрации города Челябинска от 04.03.2011 № 49-п «Об утверждении Регламента Администрации города Челябинска», Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Челябинска, утвержденной распоряжением Администрации города Челябинска от 10.02.2016 № 1420, Инструкцией по работе с обращениями граждан и организаций в Комитете социальной политики города Челябинска от 08.05.2015 № 225.

2. Инструкция определяет:

– порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в МКУ «Социальный дом ветеранов» (далее - Учреждение) в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращение);

– анализ обращений;

– требования к соблюдению сроков и качества рассмотрения обращений.

3. Делопроизводство по обращениям в Учреждении ведется отдельно от других видов делопроизводства.

4. Организационно-методическое обеспечение работы по рассмотрению обращений, контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляется ответственным лицом по работе с письменными и устными обращениями граждан.

Обеспечение своевременного, полного и объективного рассмотрения письменных и устных обращений, в том числе в форме электронного документа, методическое руководство организацией делопроизводства по работе с обращениями в Учреждении, а также контроль выполнения требований настоящей Инструкции осуществляет ответственный по работе с письменными и устными обращениями граждан, в соответствии с его компетенцией.

Обращения, поступившие в Учреждении или должностному лицу по информационным системам общего пользования (электронная почта, «Интернет-приемная» МКУ «Социальный дом ветеранов») подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5. Ответственность за соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями граждан возлагается на заместителя директора по социальной работе и ответственного по работе с письменными и устными

обращениями граждан, в соответствии с их компетенцией.

6. Контроль своевременного и полного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступивших на исполнение в Учреждение, осуществляет ответственный по работе с письменными и устными обращениями граждан.

7. Передача письменных обращений граждан из одного отделения в другое осуществляется на основании поручения, указанного в резолюции директора Учреждения или заместителя директора в соответствии с его компетенцией, через ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан.

II. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

8. При рассмотрении обращения в Учреждении заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в Федеральном законе, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

III. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Прием и регистрация письменных обращений возлагаются на ответственного по работе с письменными и устными обращениями граждан.

9. Все поступающие в адрес Учреждения письменные обращения принимаются ответственным за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений.

Ответственный по работе с письменными и устными обращениями граждан при приеме письменных обращений проверяет правильность их адресования:

- при вскрытии конвертов проверяет наличие в них письма и указанных в нем документов. Поступившие копии документов прикладываются к письму, оригиналы возвращаются заявителю. Конверты, в которых поступили письменные обращения, прилагаются к переписке. В случае отсутствия приложений либо недостачи упоминаемых документов заявителем или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, при регистрации вносятся соответствующие отметки. При отсутствии самого текста письма поступившая корреспонденция пересылается обратно заявителю с указанием причины возврата.

10. Письменные обращения поступают в Учреждение из Правительства Челябинской области, Челябинской городской Думы, структурных подразделений органов государственной власти, Администрации города Челябинска и Комитета

социальной политики города Челябинска, юридических лиц, объединений граждан и непосредственно от граждан, в том числе в форме электронного документа.

11. Обращения, поступившие в Учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования в форме электронного документа (электронная почта, «Интернет-приемная» МКУ «Социальный дом ветеранов»), распечатывается ответственным за учет, регистрацию и контроль сроков рассмотрения обращений. Дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

12. Письменные обращения, поступившие непосредственно в Учреждение, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений в течение трех дней с момента поступления в Учреждение, письменные обращения, поступившие из Администрации города Челябинска, Комитета социальной политики города Челябинска - не позднее следующего рабочего дня.

13. Журнал регистрации письменных обращений заполняется ответственным за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений.

14. При регистрации каждого обращения указываются регистрационный номер, присваиваемый обращению при поступлении, краткие сведения об обращении и движении обращения с момента поступления до завершения исполнения и направления в дело.

15. Регистрационный индекс обращений указывается в регистрационном штампе, который проставляется на первом листе обращения на свободном от текста месте письма. Регистрационный индекс состоит из номера, присвоенного структурному подразделению, в котором занят ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков рассмотрения обращений в Учреждении (01), номера, присвоенного направлению работы с обращениями (16), номера по номенклатуре (08) и порядкового номера поступившего обращения по регистрации (01-16-08/порядковый номер) и даты регистрации.

16. Обращения рассматриваются директором и (или) заместителями директора в соответствии с их компетенцией ежедневно и не позднее следующего рабочего дня направляются с соответствующей резолюцией непосредственным исполнителям для принятия мер и подготовки ответа заявителю. В резолюции указывается содержание поручения, исполнитель, формы контроля, срок исполнения.

17. Если поручение по обращению гражданина дано нескольким исполнителям, то подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, при этом:

- соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за два дня до истечения срока исполнения, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа;

- на письменное обращение, рассматриваемое специалистами нескольких структурных подразделений Учреждения, заявителю направляется один ответ.

18. Обращения после их регистрации у ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан, и получения резолюции директора или заместителя директора, передаются заместителю директора по социальной работе для их рассмотрения под роспись, при этом исполнителю запрещается принимать к рассмотрению письменные обращения, не прошедшие регистрацию у ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков рассмотрения обращений в Учреждении.

19. Вопрос о передаче письменных обращений из одного структурного подразделения в другое или дополнительном назначении соисполнителя ответственный исполнитель решает

с директором (заместителем директора) Учреждения, давшим поручение. Директор (заместитель директора) проставляет дату новой резолюции.

После перевизирования исполнитель возвращает обращение ответственному по работе с письменными и устными обращениями граждан, который вносит корректировку в журнал регистрации письменных обращений и передает обращение, в соответствии с резолюцией, вновь назначенному исполнителю.

20. Весь ход работы по рассмотрению обращений граждан (резолюция директора, фамилия исполнителя, срок исполнения, промежуточные ответы, отметка об исполнении и т. д.) фиксируется в журнале регистрации письменных обращений.

21. Коллективное письменное обращение регистрируется в общем порядке, в журнал регистрации письменных обращений вносится фамилия заявителя, указанная в списке первой, либо первая разборчиво указанная фамилия заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. В журнале регистрации письменных обращений проставляется отметка «коллективное».

22. Повторным и многократным обращениям граждан присваивается входящий номер первичной регистрации, в соответствующей графе журнала регистрации письменных обращений отмечается признак повторности. К обращению при необходимости прилагаются материалы предыдущего рассмотрения.

23. Повторными считаются вторые и последующие обращения граждан, поступившие в течение года от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в один и тот же орган, либо одному и тому же должностному лицу.

24. При подаче обращения 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 (или) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, также ставит свою подпись.

25. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКУ «Социальный дом ветеранов», 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, при этом день регистрации считается днем начала исчисления срока.

25.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

26. При рассмотрении обращения, не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

27. Обращения граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, при этом должностное лицо,

рассматривающее обращение, вправе запросить информацию.

28. При поступлении жалобы на действия (бездействия) работников Учреждения, по решению директора или должностного лица, его замещающего, структурное подразделение, ответственное за её рассмотрение, организует соответствующую комиссию с обязательным участием заместителей директора, ответственного за рассмотрение поступившей жалобы. Персональный состав и полномочия комиссии утверждаются приказом директора.

Председатель комиссии организует проведение служебной проверки законности и обоснованности обжалованных действий (бездействий) и решений работников Учреждения; определяет комплекс мероприятий, осуществляемыми членами комиссии в ходе проверки; координирует, организует взаимодействие и осуществляет контроль за работой членов комиссии; запрашивает необходимые материалы и информацию с целью установления фактов и обстоятельств, имеющих отношение к проводимой проверке; получает письменные объяснения лиц, которым могут быть известны какие-либо сведения, относящиеся к обстоятельствам, подлежащим установлению в ходе проверки; при необходимости направляет специалистов на места для проверки.

Непосредственное рассмотрение жалобы осуществляется на заседании комиссии, по результатам которого комиссия выносит решение об обоснованности (необоснованности) поступившей жалобы и соответствующие предложения по мерам реагирования. Материалы проверки и решение комиссии подписывается как в специальные папки, так и в дело по обращению.

Заявителю направляется ответ в установленном настоящей Инструкцией порядке (если письмо не анонимно). В случае подтверждения фактов и обстоятельств, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты по результатам рассмотрения обращения гражданина.

29. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

30. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые обстоятельства, должностное лицо, рассматривающее обращение, либо уполномоченное на это лицо вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые им обращения, направлялись в Учреждение (Администрацию города, Комитет социальной политики города Челябинска). О данном решении уведомляется заявитель.

31. Ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений (в его отсутствие лицо, его замещающее), дает консультации по вопросам рассмотрения обращений.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о нормативно-правовых документах, регламентирующих работу с обращениями;
- о требованиях к оформлению письменного обращения;
- о порядке и сроках рассмотрения обращения;
- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение письменного обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
 - о завершении рассмотрения обращения, дате и форме отправки ответа заявителю (по электронной почте, через почтовое отделение);
 - о графике личного приема граждан руководством Учреждения.
32. Ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений (в его отсутствие лицо, его замещающее):
- контролирует сроки исполнения обращений;
 - направляет за 5 дней до установленного срока исполнения ответственным за подготовку ответа заявителю.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

33. Заместители директора и другие сотрудники учреждения, которым поручено рассмотрение обращений граждан и организаций:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, в том числе, с обследованием на дому;
- 2) запрашивают необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) осуществляют контроль сроков поступления, запрашиваемой информации, и её непосредственное поступление;
- 4) вносят директору Учреждения предложения по оказанию возможной социальной помощи заявителю;
- 5) готовят проект письменного ответа гражданину;
- 6) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- 7) уведомляют граждан о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- 8) по просьбам граждан разъясняют порядок обжалования.

34. Проекты ответов на обращения граждан подлежат обязательному согласованию с директором Учреждения.

35. Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения письменного обращения.

36. Отсутствие непосредственного исполнителя (командировка, отпуск, болезнь и т.п.) не снимает с отделений ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан. При отъезде в командировку или уходе в отпуск исполнитель по указанию директора передаёт обращение и соответствующие материалы другому исполнителю.

37. Ответы на обращения граждан подписывает директор Учреждения или заместитель директора.

38. В ответах на обращения граждан указывается: фамилия и инициалы адресата, адрес и почтовый индекс или электронный адрес, а также данные об исполнителе.

39. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении с распечаткой подтверждения отправки ответа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

40. Учреждение по направленным в установленном порядке запросам вышестоящих организаций, контролирующих органов, обязан в течение установленного срока представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, либо подготовленный ответ.

В случае отсутствия указания на сроки – в сроки, установленные законодательством.

41. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости обращение рассматривается с выездом на место.

42. Не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии служебных документов.

43. Все документы, связанные с рассмотрением обращений граждан (запросы, ответы, предыдущая переписка), после подписания руководством Учреждения исполнитель передает для оформления дела специалисту, ответственному за регистрацию, учет и контроль исполнения обращений граждан.

44. Регистрационный индекс ответа заявителю состоит из входящего регистрационного номера.

45. Перед отправкой исполненных обращений исполнитель обязан проверить наличие соответствующих подписей, индекса ответа, даты и указанных в письме приложений, необходимых копий.

46. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не направляется, но он готовится и остается подшитым в дело. 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.

47. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор Учреждения (заместитель директора) вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

48. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

50. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о рассмотрении обращения направляется каждому из них или одному из них (как

правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

V. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

51. Обращения граждан и организаций, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

51.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

52. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения по служебной записке исполнителя с мотивированным обоснованием может быть продлён директором Учреждения или заместителем директора, но не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения заявителя, направившего обращение. Сведения об изменении сроков исполнения по обращениям обязательно направляются заместителю директора по социальной работе, ответственному за регистрацию, учет и контроль исполнения обращений.

53. Проекты ответов на обращения граждан представляются на подпись директору Учреждения или заместителю директора за 2 дня до срока, установленного в Учреждении.

VI. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

54. Контроль организации работы с обращениями граждан и организаций возлагается на заместителей директора в соответствии с их компетенцией.

55. Централизованный контроль сроков своевременного рассмотрения обращений граждан, а также статистический анализ, формирование аналитических материалов по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляет заместитель директора по социальной работе. Задачи, функции, порядок работы заместителя директора по социальной работе, ответственного за работу с обращениями граждан, определяется его должностной инструкцией и (или) локальными актами.

56. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль исполнения завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению просьб, предложений, заявлений и жалоб. Датой снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю и в контролирующий орган с обязательным занесением данных в журнал регистрации письменных обращений.

57. Обращения считаются исполненными, если все поставленные вопросы рассмотрены, разрешены, либо по ним даны подробные разъяснения, а заявителю дан ответ в письменной форме. Решение о снятии с контроля обращения, принимает директор Учреждения или заместитель директора в соответствии с компетенцией.

58. В случае истечения срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет директору Учреждения или заместителю директора докладную записку о причинах неисполнения поручения.

59. В случае нарушения без уважительной причины установленного порядка рассмотрения обращений ответственный исполнитель в течение 3-х дней представляет объяснительную записку директору Учреждения или заместителю директора для принятия соответствующих мер.

60. Ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения

обращений граждан, систематически информирует директора Учреждения или заместителя директора обо всех фактах нарушения сроков рассмотрения обращений граждан и организаций.

VII. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

61. Формирование, оформление и временное хранение дел по обращениям граждан и организаций должно отвечать требованиям Инструкции по делопроизводству Администрации города Челябинска от 04.03.2011 № 1200.

62. Исполненные обращения граждан после их рассмотрения в отделениях должны быть возвращены специалисту, ответственному за регистрацию, учет и контроль за сроками исполнения обращений граждан, со всеми относящимися к ним материалами для снятия с контроля. Ответственный за регистрацию, учет и контроль, на исполненное обращение ставит отметку «СНЯТО С КОНТРОЛЯ». Сформированные дела по обращениям граждан, поступившим непосредственно в Учреждение, хранятся у ответственного по работе с письменными и устными обращениями граждан.

При формировании дел заместителем директора по социальной работе проверяется правильность направления документов в дело, оформление документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота (комплектность).

Не рассмотренные полностью обращения граждан, неправильно оформленные документы, в дело не подшиваются и возвращаются исполнителям на доработку.

63. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

64. Документы в дела формируются в течение одного календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение гражданина и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения гражданина или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов, относящейся к конкретному автору.

65. Исполнителю запрещается формировать и хранить дела по обращениям, зарегистрированным у ответственного за регистрацию, учет и контроль за сроками исполнения обращений граждан. В отделениях для удобства в работе могут формироваться дела с копиями документов со сроком хранения «До минования надобности».

66. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан и организаций возлагается на ответственного по работе с письменными и устными обращениями граждан.

67. Для данной категории документов устанавливается пятилетний срок хранения. В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения, в том числе о постоянном хранении наиболее ценных и социально значимых предложений граждан и организаций.

68. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

VIII. ПРИЕМ ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

69. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения, заместителями директора, ответственным по работе с письменными и устными обращениями граждан. Личный прием граждан проводится в соответствии с графиком личного приема, который утверждается приказом директора Учреждения.

70. Информация о месте приема, фамилии, имени отчестве и должности руководителя, ведущего прием, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, общественных объединений и юридических лиц путем размещения информации на официальном сайте Учреждения, в общедоступных местах помещения, занимаемого Учреждением, на информационных стендах.

71. Организация личного приема директором Учреждения и консультации о порядке проведения личного приема возлагается на секретаря.

Специалист, ответственный за организацию личного приема:

- осуществляет формирование графика приема;
- ведет предварительную запись граждан (по телефону или по письменному заявлению) на личный прием в соответствии с утвержденным графиком; запись проводится по регистрационным карточкам личного приема;
- осуществляет доведение информации о месте, дате и времени личного приема до сведения граждан;
- готовит поручения для заместителей директора на подготовку информации к личному приему, осуществляет сбор (от отделений) необходимой информации по обращениям граждан, записавшихся на личный прием, и передает подготовленную отделениями Учреждения информацию директору Учреждения;
- директор Учреждения при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к нему на личный прием, представленной специалистом, ответственным за организацию личного приема, вправе делегировать полномочия по приему граждан должностным лицам (заместителям директора) Учреждения в компетенцию которых входят поставленные заявителем вопросы.

По решению директора Учреждения (заместителей директора) к участию в личном приеме могут привлекаться иные работники Учреждения.

После проведения личного приема граждан личные регистрационные карточки и документы к ним передает заместителю директора по социальной работе.

72. Специалист, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков рассмотрения обращений:

- регистрирует в журнале регистрации карточки личного приема;
- оформляет перечень поручений директора Учреждения (его заместителей), данных по результатам личного приема;
- передает оформленные поручения директора Учреждения, данные в ходе личного приема, для исполнения и подготовки ответов на обращения заместителям директора (под роспись);
- осуществляет контроль исполнения поручений директора Учреждения (его заместителей), данных в ходе личного приема;
- возвращает исполненные регистрационные карточки личного приема, подготовленные ответы на обращения на личном приеме, специалисту, ответственному за регистрацию, учет и контроль сроков рассмотрения обращений. Карточки личного приема и документы к ним оформляются в дела, складываются в специальные папки в хронологическом порядке и хранятся в течение пяти лет.

73. Переданные на личном приеме письменные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящей Инструкцией.

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

75. По итогам приема директором Учреждения (заместителями директора) в

карточке делается отметка о результатах приема. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема 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 случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, должностным лицом, к которому поступило устное обращение, дается поручение и обращение рассматривается в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений граждан.

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

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

IX. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

78. Ответственный за учет, регистрацию и контроль сроков исполнения обращений, ежеквартально и по мере необходимости анализирует причины, характер, содержание обращений и представляет информацию о состоянии работы с обращениями директору Учреждения, заместителю директора для размещения информации на сайте Учреждения.

79. Заместители директора Учреждения систематически анализируют обращения, изучают и обобщают вопросы, которые ставят граждане в письмах и на личном приеме, и на основе собранной информации периодически осуществляют подготовку предложений по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы.

Секретарь

Н. В. Кревцун

ГЛОССАРИЙ

Адресант – заявитель, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

адресат – государственный орган, орган местного самоуправления, в которые направлено обращение, или должностное лицо, которому направлено обращение;

анонимное обращение - обращение заявителя (-ей):

- в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (ей) (паспорта или иного документа, установленного Федеральным законом);

- **вопросы местного значения** – вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется население и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

государственная услуга – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов;

«для ознакомления» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.) или иная продукция без сопроводительного текста;

документированная информация, документ – зафиксированная на материальном носителе путем документирования информации с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях её материальный носитель;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

запрос – обращение заявителя в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в адрес государственных органов или органов местного самоуправления и их должностным лицам о предоставлении информации о деятельности данных государственных органов и органов местного самоуправления – информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами

их территориальными органами, органами местного самоуправления или организациями, подведомственными государственным органам, органам местного самоуправления, либо поступившей в указанные органы и организации;

запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивающий необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

запрос в письменной форме – запрос заявителя (ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

запрос в устной форме – запрос заявителя (ей) в устной форме в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи;

запрос в виде электронного документа – запрос заявителя (ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация или общественное объединение;

заявление – просьба гражданина 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, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационно-телекоммуникационная сеть – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

информация – сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более заявителей по общему вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

многократное обращение – третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу (подвопросу);

муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

направление обращения по компетенции – направление должностным лицом обращения заявителя (ей) с сопроводительным документом в соответствующий (е) государственный (е) орган (ы), орган (ы) местного самоуправления и (или) соответствующему (им) должностному (ым) лицу (ам), в компетенцию которого (ых) входит решение поставленных в обращении вопроса (ов);

«не имеющие смысла» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера;

«не обращение» – текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование или оценку деятельности и не

соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, предъявляемым Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

«не поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба — необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

необоснованная жалоба — просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая заведомо недостоверные сведения, а также нецензурные или оскорбительные слова, выражения, допускающие клеветнические высказывания;

обоснованная жалоба — просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая информацию о действительно существующем факте, ситуации неправомерных действий (бездействий) или действиях учреждения или отдельного сотрудника (сотрудников).

обращение — направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

обращение в письменной форме — обращение заявителя (ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме — обращение заявителя (ей) на личном приеме руководства государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченного лица;

обращение в форме электронного документа — обращение заявителя (ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

обращение, не поддающееся прочтению, - обращение в письменной форме заявителя (ей) с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющим определить вопрос (ы), содержащийся (еся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

обращение противоправного характера — обращение заявителя (ей), содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность;

ответ на обращение — служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление

жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которых, обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме и в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

открытое письмо – адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

официальный документ – документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, оформленный и удостоверяемый в установленном порядке;

оценка деятельности – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям или жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности тех или иных организаций, государственных органов или органов местного самоуправления, а также должностных лиц, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

переквалификация обращения – уточнение в ходе рассмотрения обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» о необходимости применения иного порядка его рассмотрения, установленного федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

поддержано – означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

подлинное обращение – обращение, данные о заявителе (ях), времени и месте его создания, содержащиеся в самом обращении или выявленные иным путем, подтверждающие достоверность создания обращения;

поздравление - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю некоего праздничного события;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально – экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

предмет ведения - круг законодательно зафиксированных вопросов, по которым органы законодательной, исполнительной и судебной власти компетентны, принимать решения;

принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

«разъяснено» - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

рассмотрение обращения – действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2003 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения (й) по существу поставленного (ых) заявителем (ями) в обращении вопроса (ов);

результат рассмотрения – принятие государственным органом, органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

текст – материальный носитель, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи или видео записи;

уведомление - служебный документ, направляемый заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления;

устный ответ на обращение – дающийся в ходе личного приема заявителя:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

— отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

электронный документ — документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных сетях;

электронное сообщение — информация, переданная или полученная через информационно-коммуникационную сеть, в том числе информация, переданная в форме аудио-сообщения либо СМС-сообщения по информационно-коммуникационной сети на телефоны справочных служб государственных органов или органов местного самоуправления.