

Приложение к приказу
бюджетного учреждения
Омской области
"Комплексный центр
социального обслуживания
населения Нововаршавского
района"
от "27" июня 2013 года № 98

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее - Положение) в бюджетном учреждении Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Нововаршавского района" (далее - учреждение) устанавливает положение, направленное на защиту прав граждан на обращения в учреждение и к должностным лицам, особенности организации работы с письменными и электронными обращениями граждан, поступающими в учреждение, а также порядок проведения личного приема граждан руководителем учреждения, и уполномоченными на то лицами.

2. Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема граждан в учреждении, осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ;
- 3) Устав (Основной закон) Омской области;
- 4) Закон Омской области "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение";
- 5) Приказ учреждения от 1 октября 2009 года № 106-а о/д "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Учреждении".

3. Действие Положения распространяется на все обращения граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат

рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Для целей настоящего Порядка используются основные термины, установленные статьей 4 Федерального закона № 59

2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

5. Основанием для приема и регистрации письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в учреждение либо получение отправленного по почте или поступившим на сайт письменного обращения гражданина.

6. Регистрация письменного обращения гражданина в учреждении осуществляется специалистом, ответственным за соблюдение порядка рассмотрения письменных обращений граждан.

7. Письменное обращение гражданина прочитывается, проверяется на предмет повторности письменного обращения в учреждение по вопросам, изложенным в письменном обращении. Конверт от письма гражданина сохраняется и прикладывается к обращению. На лицевой стороне первого листа письменного обращения в правом нижнем углу проставляется дата его поступления и регистрационный номер, состоящий из начальной (первой) буквы фамилии гражданина и порядкового номера в течение календарного года, например: "Д- 401".

В случае повторного письменного обращения одного и того же гражданина в текущем году обращению присваивается первоначальный номер текущего года, например, "Д-401(п) 13г." Если гражданин обращался ранее (в прошлые годы), то обращению присваивается очередной номер текущего года, например, "Д-102" ; "Д- 102(п)13г.", где индекс (п) означает повторное обращение.

8. Регистрация обращения, поступившего в учреждение в форме электронного документа, осуществляется аналогично письменному обращению.

В учреждении регистрация письменных обращений осуществляется путем записи всех данных в "Журнал регистрации обращений граждан".

"Журнал регистрации обращений граждан" включает в себя следующие данные:

- номер по порядку;
- регистрационный номер обращения;
- Ф.И.О. заявителя;
- тема обращения;
- краткое содержание обращения;
- резолюция;
- срок исполнения;
- исполнитель;
- результат.

Должностное лицо, ответственное за прием письменных обращений граждан, обязано:

- 1) заполнять журнал регистрации обращений граждан;
- 2) формировать личное дело гражданина, которое представляет собой сброшюрованный и подшитый комплект документов гражданина;
- 3) передавать контрольное дело гражданина исполнителю, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

В случае отсутствия ответа на запрос, заявителю направляется ответ в пределах функций и полномочий учреждения.

9. Срок рассмотрения обращения, поступившего непосредственно в адрес учреждения, не более 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу для предоставления дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, руководитель учреждения может продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней. Гражданину, направившему обращение, высылается уведомление о продлении срока его рассмотрения.

В случае, если в обращении, поступившем в учреждение, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, то ответ на обращение не даётся, но обращение подлежит обязательному рассмотрению.

Специалист рассматривает обращение и по итогам рассмотрения подготавливает служебную записку на имя руководителя учреждения о снятии с контроля обращения гражданина.

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

11. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, а также ответы на обращения граждан, направляются специалисту для оформления документов в текущий архив.

3. Порядок рассмотрения устных обращений граждан

12. Основанием для приема и регистрации устного обращения гражданина является личное обращение гражданина в учреждение, либо звонок по телефону.

13. Регистрация устного обращения гражданина в учреждении также осуществляется специалистом, ответственным за рассмотрение обращений граждан.

14. Специалист, ответственный за рассмотрение обращений граждан:

1) информирует гражданина по интересующему его вопросу, если для его решения не требуется привлечение иных специалистов учреждения;

2) привлекает к рассмотрению устного обращения гражданина иных специалистов учреждения, если решение поставленных в устном обращении вопросов, входит в их компетенцию;

3) сообщает наименование, адрес, телефонный номер государственного органа или органа местного самоуправления Омской области, если решение поставленных в устном обращении вопросов, не входит в компетенцию учреждения;

4) предлагает гражданину обратиться с письменным обращением, если решение поставленных в устном обращении вопросов, входит в компетенцию нескольких специалистов учреждения, либо для ответа на устное обращение требуется дополнительная информация;

5) вносит запись об устном обращении гражданина в "Журнал регистрации приема граждан", который включает в себя:

Исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов:

1) изучает письменное обращение гражданина, в случае необходимости рассматривает обращение с выездом на место или с участием обратившегося гражданина;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы;

3) уведомляет гражданина о переадресации письменного обращения, в случае, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию учреждения;

4) готовит служебную записку для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения гражданина с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю учреждения (при необходимости);

5) готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

6) передает контрольное дело гражданина и проект письменного ответа на обращение гражданина для подписания у руководителя учреждения.

Текст ответа на обращение гражданина должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. К ответу на обращение прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в контрольном деле гражданина.

После подписания ответа на обращение гражданина специалист регистрирует письменный ответ на обращение гражданина в "Журнале регистрации исходящих ответов на обращения граждан", который включает в себя:

- номер по порядку;
- дата и номер исходящего документа;
- результат исполнения;

- примечание.

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

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 номер по порядку;

- дата обращения;
- Ф.И.О. гражданина;
- вопрос, поставленный в обращении;
- результат рассмотрения обращения.

4. Порядок организации личного приема граждан в учреждении

15. Прием граждан по личным вопросам осуществляется руководителем (на период отпуска лицом его замещающим) не менее 2-х раз в месяц в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным руководителями учреждений.

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

17. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (далее - Карточка), (приложение №1). Карточка

регистрируется в журнале регистрации (приложение № 2).

18. Карточки ведет должностное лицо ответственное за организацию личного приема граждан. В Карточку вносятся:

- дата обращения;
- фамилия, имя, отчество обратившегося;
- место работы, учебы и т.п.;
- адрес, контактный телефон;
- фамилия, имя, отчество ведущего прием;
- должность/льготная категория;
- резолюция, отметка ведущего прием;
- содержание устного обращения;
- ответ на обращение.

19. Приглашение гражданина на личный прием осуществляется не позднее, чем за 1 день до даты проведения личного приема с указанием номера кабинета, в котором будет проводиться личный прием, даты и времени его проведения.

20. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

21. В Карточку, в случае повторного обращения, вносятся: дата повторного обращения; фамилия, имя, отчество ведущего прием; содержание просьбы, заявления и результаты рассмотрения (причины повторного обращения).

22. 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 (Карточке) личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

23. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

24. Ответы на обращения граждан регистрируются в журнале исходящих ответов на обращения граждан в учреждение (приложение № 3).

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

5. Осуществление контроля за рассмотрением обращения граждан

27. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем и специалистом, ответственным за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

6. Ответственность за нарушение настоящего Положения

28. Руководитель учреждения и специалисты, ответственные за соблюдение рассмотрения обращений граждан в соответствии со статьей № 15 Федерального закона несут административную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий по рассмотрению обращений в учреждение.

7. Первоначальными задачами являются

29. Размещение информации по работе с обращениями граждан и личному приему на информационном стенде (график приема руководителя учреждения, Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ, сроки рассмотрения обращений, график личного приема МТСР, образец заявлений, адреса электронной почты Министерства и учреждения и т.д)

**Личный прием граждан в БУ "Нововаршавского района"
(далее – учреждение) проводится:**

- ежедневно без предварительной записи - по графику с 8 час. 30 мин. до 16 час. 30 мин. (кроме выходных и праздничных дней), в пятницу - с 8 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. по вопросам, не требующим дополнительного рассмотрения и проверок;
- по предварительной записи - руководителем и должностными лицами, как правило, по вопросам, отнесенным к их компетенции, - в дни, установленные графиком приема граждан (далее - график) в учреждении. График составляется, ответственным за организацию личного приема граждан, подписывается руководителем Учреждения.

График приёма доводится до должностных лиц, осуществляющих личный прием граждан. Информация о месте приема, а также установленных для приема днях доводится до сведения граждан на информационных стендах Учреждения в городских и сельских поселениях.

Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ. Кроме того, к проведению личного приема могут привлекаться должностные лица, в должностные обязанности которых входят рассматриваемые вопросы.

На письменных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема, проставляется машичный отпечаток штампа «Входящий №__». Дальнейшая работа с ними проводится в установленном порядке.

Содержание и результаты устного обращения заносятся в журнал личного приема гражданина, который может вестись как на бумажном носителе, так и в электронном виде. В случае, указанном в части 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, копия записи личного приема гражданина с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, проводившим личный прием, или уполномоченным на то лицом, направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов для письменного ответа гражданину, сделавшему устное обращение.

Форма для обращения по вопросам качества оказания социальных услуг в бюджетном учреждении Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Нововаршавского района"

Фамилия*		
Имя*		
Отчество (при наличии)		
Почтовый адрес (с индексом)*		
Адрес электронной почты*		
Телефон		
Тема обращения		
Текст обращения*		
Ответ направить*	<input type="checkbox"/> в электронной форме	<input type="checkbox"/> в письменной форме

Поля, отмеченные * обязательны для заполнения

ЖУРНАЛ

Регистрации обращений граждан в учреждение

№ п\п	Регистрационный номер обращения	Ф.И.О (заявителя)	Тема обращения	Краткое содержание обращения	Резолюция	Срок исполнения	Исполнитель	Результат
----------	------------------------------------	----------------------	-------------------	------------------------------------	-----------	--------------------	-------------	-----------

№ п\п	Дата и № исх.	Кому направлен ответ	
----------	------------------	----------------------------	--

Бюджетное учреждение Омской области

**"КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
НОВОВАРШАВСКОГО РАЙОНА"**

П Р И К А З

24.06.2013

№ 98

р.п. Нововаршавка, Омская область

Об утверждении
Положения о работе с обращениями граждан

В связи с поступающими в бюджетное учреждение Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Нововаршавского района" (далее - Учреждение) обращениями граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

1. Утвердить "Положение о работе с обращениями граждан" в Учреждении.
2. Положение ввести в действие с 27 июня 2013 года.
3. Ответственным за соблюдение порядка рассмотрения обращения граждан назначить Жукову Екатерину Генриховну - секретаря - машинистку Учреждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



С приказом ознакомлена

Т.Н.Ермолаева

Е.Г.Жукова