

ПРИЛОЖЕНИЕ №1
к приказу ГКУ СО КК
«Отраденский КЦРИ»
от 09.01.2019 № 34

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан (далее - обращения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан ГКУ СО КК «Отраденским КЦРИ» (далее - Учреждение).

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.4. Действие Порядка не распространяется на жалобы, связанные с предоставлением государственных услуг.

1.5. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в котором они установлены в Федеральном законе.

2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

2.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется при непосредственном обращении в Учреждение в устной или письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы Учреждения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об электронном адресе официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт учреждения), адресе электронной почты Учреждения; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

2.2. Основные требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.3. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и на сайте Учреждения размещается Порядок и график личного приема заявителей.

2.4. Обращения направляются по местонахождению Учреждения:

Почтовый адрес: 352290, Краснодарский край, Отрадненский район, ст-ца Отрадная, ул. Первомайская, 73 а.

Адрес электронной почты: rci_lazorik@mtsr.krasnodar.ru.

Телефон/факс для приема письменных обращений: 8(861) 443-52-27.

Справочный телефон для консультирования граждан: 8(861) 443-42-82, 8(861) 443-89-91.

2.5. Режим (график) работы Учреждения (по московскому времени):

понедельник - четверг - с 9.00 до 13.00 и с 13.50 до 17.12;

пятница - с 9.00 до 13.00 и с 13.40 до 16.12;

накануне нерабочих праздничных дней режим работы:

с 9.00 до 13.00 и с 13.30 до 16.12.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

2.6. Сведения об Учреждении, включая сведения об адресе его местонахождения, справочных телефонах, электронных адресах, размещается на сайте Учреждения, на информационном стенде в Учреждении.

3. Требования к оформлению обращений

3.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество (наименование должности) соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

3.2. Заявитель, в подтверждение своих доводов, может приложить к обращению документы и материалы (их копии).

3.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

4. Срок рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения, поступившие в Учреждение по вопросам, относящимся к их компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

4.3. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

4.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

4.5. По дубликатному обращению (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

4.6. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с

кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

4.7. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.8. Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с законодательством.

4.9. Общий контроль в Учреждении за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет заместитель директора по воспитательной и реабилитационной работе А.А. Камалудинова.

5. Прием и первичная обработка письменных обращений

5.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление в Учреждение письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

5.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

5.3. Поступающие обращения в день поступления передаются специалисту, ответственному за регистрацию обращений.

5.4. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями перед вскрытием конверта специалист, ответственный за прием почтовых отправлений, проверяет его на безопасность вложения.

При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) указанный специалист сообщает об этом отправлении непосредственному руководителю Учреждения для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

5.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или содержащихся в описи, составляется акт об отсутствии письменных вложений либо акт о недостаче документов по описи корреспондента (приложения № 1, 2).

Также составляется акт о вложении оригиналов документов (приложение № 3) на обращение, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

5.6. К тексту обращения прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

В случае отсутствия текста обращения к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается лист с текстом "Письменного обращения к адресату нет".

5.7. Обращения, поступившие в форме электронных сообщений (в том числе в виде Интернет-обращений на сайте Учреждения) или по каналам факсимильной связи, обрабатываются аналогично письменным обращениям.

6. Регистрация обращений

6.1. Все поступающие письменные обращения регистрируются в журнале «Регистрации и учета письменных обращений граждан».

6.2. Срок регистрации обращений с момента поступления - три дня.

6.3. На первой странице обращения в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

6.4. В Учреждении ведется журнал регистрации и учета письменных обращений граждан (приложение № 4).

6.5. Обращения, поступившие с пометкой "Лично", регистрируются в соответствии с Порядком.

6.6. Учет обращений производится по фамилии гражданина (наименованию юридического лица) - заявителя.

6.7. При регистрации коллективного обращения (обращения, подписанного двумя или более лицами) в журнал «Регистрации и учета письменных обращений граждан» вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с пометкой "и др.".

Первой указывается фамилия того заявителя, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия такого указания на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В журнале «Регистрации и учета письменных обращений граждан» проставляется отметка "коллективное".

Коллективные обращения без подписей заявителей регистрируются по названию организации, из которой они поступили.

6.8. Если заявитель пересылает обращение через другое лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Ф.И.О." указываются две фамилии.

6.9. Если заявитель не указал свою фамилию, то в журнал «Регистрации и учета письменных обращений граждан» вносится запись "без подписи" в графе "Ф.И.О.".

6.10. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие:

- по электронной почте в один и тот же день;

- из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа).

6.11. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю по его письменному заявлению возможен до его регистрации.

По письменному запросу заявителя возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

7. Направление обращений на рассмотрение

7.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано:

- в Учреждение – директором Учреждения, заместителем директора по воспитательной и реабилитационной работе, заместителем директора по административно-хозяйственной части, руководителями структурных подразделений.

7.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, фамилия которого отмечена в поручении пометкой "свод", им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить координатору все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

При отсутствии пометки "свод" ответ заявителю направляет исполнитель, фамилия которого указана в поручении первой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок его исполнения.

7.3. Запрещается направлять обращение на рассмотрение гражданскому служащему, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) Учреждения или должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в управление социальной защиты населения или в министерстве труда и социального развития Краснодарского края или суд.

7.4. В случае если вопрос, содержащийся в обращении, не входит в компетенцию исполнителя, он в пятидневный срок с даты получения обращения возвращает его руководителю Учреждения с мотивированной служебной запиской, давшего поручение на рассмотрение обращения.

В служебной записке указывается орган государственной власти или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение содержащихся в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения в Учреждении от одного исполнителя к другому, минуя руководителя, давшего поручение на рассмотрение обращения.

7.5. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле.

7.6. Если текст 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.6.1. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 заявителю, направившему обращение.

7.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 7.6 настоящего Порядка.

7.8. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

7.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8. Рассмотрение обращений

8.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Исполнитель при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы;

- вносит предложения руководителю, давшему поручение на рассмотрение обращения, о необходимости встречи с заявителем для уточнения сути обращения, о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, и (или) об организации выезда на место с участием заявителя.

8.3. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами, а заявление оформляется "В дело" как исполненное.

8.4. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

8.5. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в тот же орган и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то руководитель Учреждения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

8.5.1. В случае поступления в Учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", заявителю, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. Сообщение о прекращении переписки в тридцатидневный срок со дня регистрации обращения направляется автору.

8.6. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего 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) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка.

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

8.7. Обращение считается исполненным и снимается с контроля после всестороннего рассмотрения всех поставленных заявителем вопросов, принятия необходимых мер и направления ответа в соответствии с поручением.

8.8. Исполнитель несет установленную законодательством ответственность за исполнение поручения по рассмотрению обращения и качеству ответа на него.

9. Ответы на обращения

9.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

9.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

9.4. Ответы заявителям подписываются директором Учреждения.

9.5. В преамбуле ответа указывается, откуда (каким способом) поступило обращение, либо что ответ дается на обращение, поступившее из соответствующего органа, организации (указать название), либо что обращение рассмотрено по поручению вышестоящего органа (указать название), кроме обращений граждан, поступивших от них по почте, называется основной вопрос обращения и сообщается, каким органом рассмотрено обращение.

9.6. В ответе на обращение, поданное гражданином лично, указывается, что Учреждением рассмотрено обращение, принятое в ходе личного приема, поступившее по электронной почте, по факсу.

9.7. Если Учреждение является ответственным исполнителем при сводке материалов по обращению, содержащему вопросы (часть вопросов), не относящиеся (не относящихся) к компетенции Учреждения, то в начале ответа, как заявителю, так и контролирующему органу перечисляются все органы, совместно с которыми рассмотрено обращение, а к материалам рассмотрения обращения приобщаются письменные справки каждого компетентного органа - соисполнителя сводного ответа.

9.8. В ответе на повторные и дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. Например, "Ваши письменные обращения по такому-то вопросу, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской

Федерации и Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены".

9.9. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

9.10. Если на обращение дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

При этом обращение в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

9.11. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9.12. 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.

9.13. Если при рассмотрении обращения несколькими структурными подразделениями Учреждения, отдельные соисполнители не предоставляют ответственному исполнителю служебные записки по существу обращения, то второй экземпляр сводного ответа визируется не только ответственным исполнителем, но и всеми соисполнителями, не предоставившими служебные записки.

9.14. На втором экземпляре (копии) ответа рядом со своей подписью исполнитель указывает результат рассмотрения обращения: "меры приняты", "поддержано", "разъяснено" или "не поддержано", делает отметку "с выездом" в случае рассмотрения обращения комиссионно с выездом к заявителю.

9.15. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

9.16. Ответы, подписанные руководителем, сдаются ответственному по работе с обращениями граждан не позднее чем за один рабочий день до окончания срока рассмотрения обращения.

9.17. Ответ регистрируется и отправляется заявителю по почте ответственным по работе с обращениями граждан не позднее одного рабочего дня со сдачи его исполнителем.

9.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждении или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение или должностному лицу

обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

При направлении ответа по электронной почте ответ готовится на бланке в одном экземпляре и направляется исполнителем с предоставленного ему адреса электронной почты в форме электронного образа документа, полученного в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

При направлении ответа по электронной почте исполнитель распечатывает подтверждение отправки электронного документа и передает материалы рассмотрения обращения ответственному по работе с обращениями граждан.

10. Хранение материалов рассмотрения обращений

10.1. Материалы рассмотрения обращений после направления ответа передаются на хранение специалисту учреждения, ответственному за работу с обращениями.

10.2. Формирование личных дел и подшивок с материалами рассмотрения обращений у исполнителей запрещается.

10.3. Рассмотренное обращение с документами и материалами, относящимися к его разрешению, комплектуются в отдельный материал (дело) в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- ответ заявителю, а также (если имеются) промежуточные ответы заявителю, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 5.5 настоящего Порядка.

10.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

11. Личный прием граждан

11.1. Прием посетителей осуществляется ежедневно согласно графику (режиму) работы Учреждения.

11.2. Информация о графике (режиме) работы размещается на видном месте при входе в здание, в котором оно осуществляет свою деятельность.

11.3. Должностные лица, осуществляющие личный прием, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (беджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

11.5. Прием граждан осуществляется в порядке очереди.

11.6. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.7. Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес и краткое содержание вопроса обращения вносятся в журнал учета приема посетителей по форме (приложение № 5).

11.8. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующим его вопросам, либо разъяснить, к компетенции каких органов и организаций относятся эти вопросы.

11.9. При необходимости для рассмотрения поставленных вопросов на личный прием может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения учреждения.

11.10. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка "с личного приема"), которое передается на регистрацию и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком.

11.11. Копия первой страницы обращения, принятого на личном приеме, возвращается лицу, доставившему обращение. На указанной копии проставляется штамп Учреждения, указывается дата принятия обращения, количество принятых листов (если их более одного), контактный телефон для справок и фамилия должностного лица, принявшего обращение.

11.12. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется директором учреждения, заместителем директора по воспитательной и реабилитационной работе, заместителем директора по административно-хозяйственной части, заведующими структурными подразделениями при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции, в соответствии с графиком личного приема.

11.13. Личный прием граждан директором учреждения, заместителем директора по воспитательной и реабилитационной работе, заместителем директора по административно-хозяйственной части проводится после всестороннего рассмотрения поставленных вопросов, для чего подбираются необходимые документы, уточняются мотивы обращения и суть вопроса, изучаются документы, подтверждающие обоснованность требований заявителя.

11.14. График личного приема утверждается директором.

11.15. На каждого заявителя, принятого на личном приеме оформляется карточка личного приема (приложение № 7).

11.16. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

В остальных случаях заявителю в соответствии с Порядком направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.17. 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.

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

11.19. Не подлежат записи на личный прием граждане, обращающиеся по вопросам, входящим в компетенцию судебных органов, прокуратуры, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры. Гражданам дается разъяснение об отсутствии у Учреждения компетенции по решению данных вопросов.

11.20. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

12. Консультирование граждан по справочному телефону

12.1. Информация о справочных телефонах Учреждения размещается на сайте Учреждения и на информационных стендах.

12.2. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам;

- при ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество и замещаемую должность.

12.3. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, то гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

12.4. Гражданин, обратившийся за консультацией по справочному телефону, называет фамилию, имя и отчество, район (округ) проживания (при желании) и излагает интересующий его вопрос.

12.5. Устные обращения на справочный телефон Учреждения вносятся в журнал регистрации обращений граждан на справочный телефон (приложение № 6).

12.6. Информация о персональных данных авторов устных обращений, поступивших на справочный телефон, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

12.7. Если ранее был дан письменный ответ по существу задаваемых заявителем вопросов, то об этом сообщается ему с разъяснением порядка обжалования письменного ответа.

12.8. Если гражданин ведет себя некорректно, грубо или агрессивно, использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом, и телефонный разговор с ним прекращается.

13. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Общий контроль за рассмотрением обращений осуществляет руководитель, давший поручение на рассмотрение обращения.

Контроль включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

13.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений в Учреждении осуществляет ответственный по работе с обращениями граждан.

13.4. Обращения, поступившие в Учреждения из Министерства труда и социального развития Краснодарского края с поручением о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

13.5. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями сотрудника учреждения, рассматривающего обращение.

Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

13.6. Сотрудники учреждения, рассматривающие обращения, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и приложенных к ним документов.

13.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать по акту все имеющиеся у него на исполнении обращения сотруднику учреждения, временно исполняющему его обязанности.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту руководителю, давшему поручения на рассмотрение обращений.

13.8. Текущий контроль в Учреждении осуществляется директором учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками учреждения положений Порядка.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

АКТ ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННОГО ВЛОЖЕНИЯ

от " ____ " _____ 20__ года

Комиссия в составе _____

_____ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ (число, месяц, год)

в государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Отраденский комплексный центр реабилитации инвалидов» поступила корреспонденция с уведомлением № _____ от гражданина _____

_____ (фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

АКТ О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА

от " ____ " _____ 20__ года

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ (число, месяц, год)

в государственное казенное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Отраденский комплексный центр реабилитации инвалидов» поступила корреспонденция с уведомлением № _____ от гражданина _____

_____ (фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

АКТ О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ В ПИСЬМАХ

от " ____ " _____ 20__ года

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в государственное казенное учреждение социального обслуживания
Краснодарского края «Отраденский комплексный центр реабилитации
инвалидов» поступила _____ корреспонденция с уведомлением
№ _____ от гражданина _____

(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Приложение № 5
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

Журнал регистрации обращений граждан на личный прием
в ГКУ СО КК «Отраденский КЦРИ»

№ п/п	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Тематика обращения	Результат рассмотрения
1				
2				

Приложение № 6
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

Журнал регистрации обращений граждан на справочный телефон
ГКУ СО КК «Отраденский КЦРИ»

N п/п	Ф.И.О. заявителя	Тематика обращения	Результат рассмотрения
1.			
2.			

Приложение № 7
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____

(подпись)

обратная сторона

Дата исполнителю	передачи	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание _____

С контроля снял

ПОДПИСЬ