

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Государственном бюджетном учреждении республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Алушты»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и личного приема граждан в администрации ГБУ РК «ЦСО г. Алушты» (далее – Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением и организации приема граждан.

1.2. ГБУ РК «ЦСО г. Алушты» (далее – Учреждение) в пределах своих полномочий обеспечивает рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступающих непосредственно в Учреждение через почтовое отделение, по телефонной и факсимильной связи, по информационным системам общего пользования, в ходе проведения личного приема граждан или получаемых иными способами.

Учреждение в пределах своих полномочий обеспечивает принятие решений по полученным обращениям и направление ответа в установленный законом срок.

Почтовый адрес для направления документов, обращений в ГБУ РК «ЦСО г. Алушты»: 298500, Республика Крым, г. Алушта, ул. Заречная 8а. Контактный телефон, факс: (365-60) 5 80 00.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Порядок регистрации обращений:

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем Учреждения, либо лицом его заменяющим.

2.1.2. Все поступающие в Учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации секретарем, либо лицом его заменяющим, в журнале регистрации письменных обращений граждан путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. По желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляется штамп с указанием даты получения обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУ РК «ЦСО г. Алушты», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Директор ГБУ РК «ЦСО г. Алушты», либо в случае его отсутствия лицо его замещающее вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для истребования дополнительных материалов сроки рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.2.3. Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес (при наличии – номер телефона), по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к ведению, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других государственных органах, то в течение семи дней со дня регистрации направляются копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

2.2.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Об этом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ГБУ РК «ЦСО г. Алушты» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГБУ РК «ЦСО г. Алушты». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.8. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый адрес (при наличии – номер телефона), по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы.

2.2.9. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.2.10. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение, в течение трех дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении по принадлежности в другие государственные органы, если затронутые вопросы не относятся к ведению ГБУ РК «ЦСО г. Алушты», с извещением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

2.2.11. Ответ автору обращения оформляется на бланке письма ГБУ РК «ЦСО г. Алушты», в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. Письму-ответу присваивается исходящий регистрационный номер в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

2.2.12. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (как правило – первое, если в обращении не оговорено конкретное лицо).

2.2.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации и Республики Крым, муниципальные правовые акты, с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3. Порядок хранения и передачи в архив рассмотренных обращений

2.3.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел.

2.3.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

2.3.3. Дела, формируемые по обращениям граждан, передаются на архивное хранение в установленном порядке.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан директором, заместителем директора, заведующими отделений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, а также настоящим Порядком.

3.2. Личный прием граждан (далее – личный прием) по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб граждан (далее – обращения).

3.3. Личный прием граждан ведут директор, заместитель директора, заведующие отделениями без предварительной записи на прием по адресу: Республика Крым, г. Алушта, ул. Заречная 8а, в соответствии с Графиком приема граждан по личным вопросам должностными лицами (Приложение 1).

3.4. Организация личного приёма директором Учреждения возлагается на секретаря. В случае его отсутствия - (болезни, отпуска и т.п.) на лицо его заменяющее по приказу.

3.5. Письменные обращения граждан о личном приеме, поступившие по почте, регистрируются секретарем в день поступления и в этот же день передаются директору Учреждения.

3.6. В случае если обращение гражданина содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7. Гражданину может быть отказано в личном приеме, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

3.8. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.9. Запись о личном приеме осуществляется в Журнале личного приема граждан (Приложение 2).

3.10. Секретарь заполняет на каждого обратившегося Карточку личного приема гражданина (Приложение 3).

3.11. Порядковый номер в Карточке личного приема гражданина должен соответствовать порядковому номеру в Журнале личного приема граждан.

3.12. При повторных обращениях в Карточке личного приема гражданина указываются данные о результатах первичного обращения.

3.13. Заполненные Карточки личного приема с приложениями имеющихся документов (обращений, справок, ответов и др.) передаются до начала приема директору Учреждения для ознакомления.

4. ПРИЕМ ГРАЖДАН

4.1. Директор Учреждения проводит личный прием согласно очередности записи в Журнале личного приема граждан. Записи очередности в журнале регистрируются в порядке живой очереди.

4.2. На личный прием могут быть приглашены соответствующие специалисты Учреждения для рассмотрения поставленных гражданами вопросов.

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

4.4. В случае если в ходе личного приема изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в Карточке личного приема граждан. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.5. Результаты личного приема фиксируются в Журнале личного приема граждан.

4.6. На письменных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема, проставляется отметка "Личный прием".

5. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Письменные обращения граждан, полученные на личном приеме, не позднее следующего дня передаются для регистрации секретарю и принимаются директором учреждения для рассмотрения и принятия мер по существу вопроса.

5.2. Не относящиеся к компетенции директора учреждения письменные обращения, принятые по требованию гражданина, передаются секретарю для направления 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 о переадресации его обращения.

5.3. Ответ по результатам рассмотрения обращения гражданина направляется в его адрес за подписью директора Учреждения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

5.4. Контроль за порядком прохождения и сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме директора Учреждения, осуществляет секретарь ГБУ РК «ЦСО г. Алушты».

6. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И СРОКИ ИХ РАССМОТРЕНИЯ

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

6.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

6.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет руководство Учреждения.

6.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

6.5. Снятие обращения с контроля осуществляет руководство Учреждения. Промежуточный ответ на обращение или поручение исполнения обращения другому должностному лицу Учреждения, не является основанием для снятия обращения с контроля.

СОГЛАСОВАНО

юрисконсульт ОМО

О.В. Фокина

17.08.2016

Приложение 1

к Положению о порядке рассмотрения обращений личного приема граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов г. Алушты»

График**приема граждан по личным вопросам должностными лицами**

- **Белогубова Анжелика Владимировна** – директор Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Алушты» – с 14-00 до 17-00 каждый вторник, с 10-00 до 12-00 каждый четверг.

- **Шуть Дмитрий Александрович** – заместитель директора Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Алушты» – с 9-00 до 12-00 каждый понедельник, с 14-00 до 17-00 каждую пятницу.

- **Сметанкина Екатерина Максимовна** – заведующая отделением социального обслуживания на дому (село), **Федоряченко Светлана Ивановна** – заведующая отделением социального обслуживания на дому (город), **Фокина Вита Викторовна** – заведующая социально-реабилитационным отделением граждан пожилого возраста и инвалидов (в полустационарных и нестационарных условиях), **Перец Наталия Михайловна** – заведующая отделением срочного социального обслуживания – ежедневно, с понедельника по пятницу в рабочие часы.

Приложение 3

к Положению о порядке рассмотрения
обращений и личного приема граждан в
Государственном бюджетном учреждении
Республики Крым «Центр социального
обслуживания на дому граждан пожилого
возраста и инвалидов г. Алушты»

**КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА**

(лицевая сторона)

Порядковый номер _____

Ф.И.О. специалиста _____

Дата приема _____

Фамилия, Имя, Отчество _____

Паспорт (либо другой документ удостоверяющий личность): серия _____ номер _____

кем и когда выдан _____

Домашний адрес и телефон _____

Место работы и должность _____

Социальное положение _____

Категория льгот _____

Содержание

вопроса _____

(оборотная сторона)

Краткое содержание беседы и принятые меры

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения и т.п.) _____

Примечания _____
