



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«ОТРАДНЕНСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ»

П Р И К А З

от 9.01.2023

№ 45

ст-ца Отрадная

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан» (с изменениями и дополнениями) и в целях совершенствования деятельности в государственном казенном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Отрадненский комплексный центр реабилитации инвалидов», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан (прилагается).
2. Заместителю директора по воспитательной и реабилитационной работе, заведующим структурных подразделений, делопроизводителю обеспечить исполнение Порядка рассмотрения обращений граждан.
3. Признать утратившим силу приказ ГКУ СО КК «Отрадненский КЦРИ» от 10 января 2022 г. № 7 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан».
4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по воспитательной и реабилитационной работе Камалудинову А.А.
5. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор

Т.С. Белоусова

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом ГКУ СО КК

«Отраденский КЦРИ»

от 9.01.2023 № 45

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 «Отраденский 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 учреждениями 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 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ), а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона N 59-ФЗ, 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. Понятия и термины, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе N 59-ФЗ.

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем:

почтовым отправлением по адресу: 352290, Краснодарский край, Отрадненский район, ст-ца Отрадная, ул. Первомайская, 73 а;

фельдъегерской или специальной связью;

телеграфом;

по каналам электронной и факсимильной связи;

принято в ходе ежедневного личного приема в учреждении.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте учреждения (<http://otradkcri.ru>) в сети «Интернет».

2.1.2. Делопроизводитель учреждения, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному директору.

2.1.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 3).

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в учреждении. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется делопроизводителем учреждения об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов.

Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из трех человек (делопроизводитель, заместитель директора по воспитательной и реабилитационной работе, заведующий отделением).

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

В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

2.1.5. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке делопроизводителем учреждения, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.6. Обращения передаются на регистрацию: специалисту, ответственному за регистрацию обращений.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан регистрируются в единой межведомственной системе электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ЕМСЭД).

2.2.2. Если учреждением не получается зарегистрировать обращения в ЕМСЭД, ведется журнал регистрации письменных обращений граждан (приложение 4).

2.2.3. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней со дня их поступления.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращение, подписанное двумя или более лицами) в ЕМСЭД вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие».

В ЕМСЭД ставится отметка «коллективное».

В случае отсутствия адреса гражданина, указанного первым, указывается фамилия и адрес гражданина, обозначенные на конверте.

Коллективные обращения без указания фамилии регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили.

2.2.6. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в регистрационной карточке указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор.

2.2.7. Если гражданин пересылает обращение через другое лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» указываются две фамилии.

2.2.8. Если гражданин не указал свою фамилию, то в ЕМСЭД вносится запись «без фамилии» в графе «Ф.И.О.».

2.2.9. 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).

2.2.10. Оригиналы зарегистрированных обращений гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

Возврат обращения гражданину по его письменному заявлению возможен до его регистрации.

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

2.2.12. Письменные обращения граждан, поступившие с пометкой «лично», регистрируются в соответствии с Порядком.

2.3. Срок рассмотрения обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в учреждение по вопросам, относящимся к их компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения до даты направления ответа гражданину.

2.3.2. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

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

2.3.4. 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 гражданина.

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

2.3.5. 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, в случае если ответ на него не дан.

2.3.6. 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.

2.3.7. Исполнитель учреждения несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с действующим законодательством.

2.3.8. Общий контроль в учреждении за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет заместитель директора по воспитательной и реабилитационной работе.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Делопроизводитель учреждения, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении проекта поручения о рассмотрении обращения (приложение 7 к Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края, утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 9 января 2019 г. N 1) для принятия решения о ходе рассмотрения, определения исполнителей, срока и порядка разрешения вопросов обращения;

в учреждении - директором и его заместителями.

2.4.2. 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 гражданину.

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

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.

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

2.4.3. В случае если вопрос, содержащийся в обращении, не входит в компетенцию исполнителя, он в течении 5 дней с даты получения обращения возвращает его делопроизводителю с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение о рассмотрении обращения.

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

Не допускается передача обращения в учреждении от одного исполнителя к другому, минуя руководителя, давшего поручение о рассмотрении обращения.

2.4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение сотруднику, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ,

невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае, если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица учреждения, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения учреждения для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае, если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) заместителя директора, жалоба направляется для рассмотрения другому заместителю директора.

В случае отсутствия заместителя директора, которому подлежит направление жалобы в соответствии с третьим абзацем настоящего пункта Порядка, жалоба направляется директору.

2.4.5. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

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

2.4.7. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течении 7 дней со дня регистрации обращения делопроизводителем сообщается гражданину, направившему обращение.

2.4.8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в пункте 2.4.7 Порядка.

2.4.9. 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.

2.4.10. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляются в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю и главе администрации (губернатору) Краснодарского края, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.4.7 Порядка.

2.4.11. Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. Непосредственные исполнители по рассмотрению обращения определяются:

в учреждение - директором учреждения и его заместителями.

Поручение директора должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись вышеуказанных должностных лиц.

2.5.2. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращения;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении;

вносит предложение директору, давшему поручение на рассмотрение обращения о необходимости:

организации встречи с гражданином (-ами);

организации создания комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием граждан).

2.5.3. Письменные обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема или текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, то гражданину даются разъяснения о порядке

организации личного приема граждан должностными лицами, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.4. Письменные обращения граждан, 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.

2.5.5. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор учреждения, рассматривающий обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Автора обращения необходимо проинформировать о прекращении переписки в течение 30 дней со дня регистрации.

2.5.6. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, специалист, рассматривающий обращение, направляет гражданину ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.7. 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 № 59-ФЗ на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 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.

2.5.8. 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 гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

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

2.5.9. В случае если к тексту письменного обращения гражданином приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.10. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с Порядком.

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

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушений прав и законных интересов граждан, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

2.6.2. Запрещается направлять гражданам ответы на обращения с исправлениями и ошибками (в том числе в реквизитах).

2.6.3. Ответы на обращения гражданам подписываются:

в учреждение - директором, заместителями директора, либо лицами, исполняющими их обязанности.

2.6.4. 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, а также регистрационный номер и дата регистрации обращения.

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

2.6.6. 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.

2.6.7. В случае, если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращений в органе,

рассматривающем указанное обращение. Например, «Ваши письменные обращения (вх. N... от...) по такому-то вопросу, поступившие из администрации Краснодарского края (исх. N... от...), Администрации Президента Российской Федерации и Аппарата Правительства Российской Федерации (исх. N... от...), по их поручениям рассмотрены».

2.6.8. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

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

2.6.10. 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.

2.6.11. 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 гражданину.

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

2.6.13. Ответ на обращение регистрируется исполнителем и передается делопроизводителю не позднее одного рабочего дня до окончания срока рассмотрения, указанного в проекте поручения.

2.6.14. Ответ гражданину от исполнителя передается на отправку делопроизводителю не позднее 15.00 (с понедельника по четверг) и до 14.00 (в пятницу и предпраздничные дни) в день, указанный в пункте 2.6.13 Порядка.

Делопроизводитель принимает письменные ответы, проверяет их оформление на соответствие требований, установленных Правилами оформлений почтовых отправлений, производит конвертирование и производит отправку акционерным обществом «Почта России» (далее - АО «Почта России»), на следующий рабочий день.

2.6.15. 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 учреждение или должностному лицу в письменной форме.

При направлении ответа по электронной почте ответ готовится на бланке в одном экземпляре и направляется исполнителем 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 приобщает к материалам рассмотрения обращения.

2.6.16. Поступившее в учреждение 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 Федеральный закон N 59-ФЗ, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.6.17. 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.

3. Личный прием граждан

3.1. Ежедневный прием граждан в учреждение

3.1.1. Прием посетителей осуществляется ежедневно согласно графику (режиму) работы учреждения.

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

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

3.1.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на прием в первоочередном порядке.

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

3.1.6. В журнал учета приема посетителей по форме (приложение 5) заносятся фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес и краткое содержание вопроса обращения.

3.1.7. Специалист, ведущий прием, обязан дать гражданину исчерпывающие разъяснения по интересующим его вопросам, либо разъяснить, к компетенции каких органов и организаций относятся эти вопросы.

3.1.8. При необходимости для рассмотрения и разъяснения поставленных вопросов на прием может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения учреждения.

3.1.9. Гражданин 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.

3.1.10. Копия первой страницы обращения, принятого на личном приеме, возвращается гражданину либо 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 специалиста, принявшего обращение.

3.1.11. Ежедневный прием граждан в учреждении осуществляется специалистами учреждения, по адресу: ст-ца Отрадная, ул. Первомайская, д. 73 а, кабинет № 14 (1 этаж), понедельник - четверг с 9.00 до 13.00 и с 13.50 до 17.12, в пятницу с 9.00 до 13.00 и с 13.40 до 16.12, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

3.2. Организация личных приемов граждан

3.2.1. Личный прием граждан в учреждении осуществляет директор и его заместители, заведующие структурными подразделениями. График личного приема утверждается директором.

3.2.2. На каждого гражданина, принятого на личном приеме директором, заместителями директора, заведующими структурными подразделениями, оформляется карточка личного приема (приложение б).

3.2.3. 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.

3.2.4. 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.

3.2.5. 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.

3.2.6. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случаях, если: с гражданином прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

имеется вступившее в силу судебное решение по вопросу с которым гражданин обратился для записи на личный прием;

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

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

3.2.9. Проведение гражданами фотосъемки, аудио и видеосвязи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.3. Консультирование граждан по справочному телефону учреждения

3.3.1. Информация о справочных телефонах учреждения размещается на сайте учреждения и на информационных стендах.

3.3.2. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов с гражданами:

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

при ответе на телефонный звонок специалист называет наименование учреждения, фамилию, имя, отчество и замещаемую должность.

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

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

3.3.5. Устные обращения на справочный телефон учреждения вносятся в журнал регистрации обращений граждан (приложение 7).

3.3.6. Информация о персональных данных авторов устных обращений, поступивших на справочный телефон, хранится и обрабатывается с

соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

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

3.3.8. 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.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. 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.

4.2. Общий контроль за рассмотрением обращений осуществляет руководитель, давший поручение о рассмотрении 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.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений в учреждение осуществляет заместитель директора по воспитательной и реабилитационной работе.

4.4. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями специалиста, 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.

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

4.6. При уходе в отпуск специалист обязан передать по акту все имеющиеся у него на исполнении обращения работнику, временно исполняющему его обязанности.

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

4.7. Текущий контроль в учреждении осуществляется директором путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Порядка.

4.8. Периодичность проверок в учреждении определяется планом работы учреждения на текущий календарный год.

4.9. Внеплановые проверки в учреждении организуются по поручению министра в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц.

Внеплановые проверки проводятся уполномоченным лицом структурного подразделения министерства, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в жалобах вопросов.

5. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан

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

Специалисты, ответственные за рассмотрение обращений, осуществляют информирование граждан: о местонахождении и графике работы учреждения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об электронном адресе официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты учреждения; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

5.3. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и на сайте учреждения размещается Порядок и график личного приема граждан.

5.4. Обращения направляются по местонахождению министерства:
почтовый адрес: 352290, Краснодарский край, Отраденский район, ст-ца Отрадная, ул. Первомайская, 73 а;
телефон/факс для приема письменных обращений: 8(861) 44-3-52-27;
справочный телефон для консультирования граждан: 8(861) 44-3-58-36, 8(861) 44-3-89-91.

5.5. 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 определяется распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края о режиме служебного времени в администрации Краснодарского края в текущем году.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

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

6. Требования к оформлению обращений граждан

6.1. 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) гражданина;

почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись гражданина;

дату написания.

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

6.3. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ и Порядком.

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

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

7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

7.1. Материалы рассмотрения обращений после направления ответа передаются на хранение делопроизводителю учреждения.

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

7.3. 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 гражданину, а также (если имеются) промежуточные ответы
гражданину, 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 2.1.3 Порядка.

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

Приложение 1

к Порядку рассмотрения
обращений граждан

**Акт № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью**

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 подлинных экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

Приложение 2

к Порядку рассмотрения
обращений граждан

Акт N _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

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 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Приложение 3

к Порядку рассмотрения
обращений граждан

**Акт N _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью**

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 подлинных 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»**

N п/п	Ф.И.О. гражданина	Адрес гражданина	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	3	4
1.			
2.			

Приложение 7

к Порядку рассмотрения
обращений граждан**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

№ _____ от _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства, телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____

(подпись)

обратная сторона

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание _____

С контроля снял _____

_____ **ПОДПИСЬ**