

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МУ «Комплексный центр»

_____ С.В.Шкурова

«23» октября 2013г.

ИНСТРУКЦИЯ

по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в «Комплексном центре социального обслуживания населения» Троицкого муниципального района

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция призвана обеспечить соблюдение и защиту конституционных прав граждан на беспрепятственное обращение к директору, заместителю директора и заведующим отделениями «Комплексного центра социального обслуживания населения Троицкого муниципального района (далее – «Комплексный центр») с предложениями, заявлениями, жалобами, за защитой своих прав, свобод и охраняемых законом интересов, как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно.

Правовую основу настоящей Инструкции составляют:

- ст. 33 Конституции Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ст.33 Устава(Основного закона) Челябинской области, принятого постановлением Законодательного собрания Челябинской области от 25 мая 2006 года № 135;
- Закон Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
- Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Правительстве Челябинской области;
- Инструкция по работе с обращениями граждан в Министерстве социальных отношений Челябинской области, утвержденная приказом Министерства социальных отношений Челябинской области от 06 августа 2012 года № 249;
- Положение об Управлении социальной защиты населения Троицкого муниципального района Челябинской области;
- решение Собрании депутатов Троицкого муниципального района от 28.06.2006 года № 153 «О правилах рассмотрения письменных и устных обращений граждан в администрации Троицкого муниципального района Челябинской области».

1.2. Инструкция определяет:

- порядок приема, регистрации, учета и рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, граждан иностранных государств и лиц без гражданства, поступивших в «Комплексный центр»;
- анализ обращений;

- требования к контролю за сроками и качеством рассмотрения обращений.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан в «Комплексном центре» осуществляется совместно с другими видами делопроизводства.

1.4. Организационно-методическое обеспечение работы по рассмотрению обращений граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения осуществляется специалистом по кадрам «Комплексного центра».

1.5. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в отделениях «Комплексного центра», своевременность и качество их рассмотрения несут заведующие отделениями.

1.6. В «Комплексном центре» подлежат рассмотрению личные (устные), а также письменные индивидуальные и коллективные обращения граждан в форме предложений, заявлений, жалоб.

1.7. Основные принципы работы с обращениями – гласность и открытость. Информация о фактическом адресе «Комплексного центра», контактных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема директора, заместителя директора и заведующими отделениями размещается на информационных стендах «Комплексного центра».

1.8. При ответах на телефонные звонки специалисты «Комплексного центра» (далее – специалисты) подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по существу интересующих их вопросов. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Затем специалист предлагает гражданину представиться, выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса.

Ответ должен содержать исчерпывающую информацию в пределах действующего законодательства о защите персональных данных и в пределах компетенции специалиста. Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время ответа не должно превышать 5-7 минут.

2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. При рассмотрении обращения в «Комплексном центре» гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает прав и законных интересов других лиц и если в указанных документах, материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу обозначенных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст. 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение, на действие или бездействие в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в «Комплексный центр» специалисту по кадрам. Специалист по кадрам проверяет правильность указания адресата обращений. При ошибочной доставке или неверном оформлении корреспонденции, поступившей в письменном виде, обращение возвращается в почтовое отделение связи в невскрытом виде для возврата адресанту.

3.2. Письменные обращения, как правило, должны содержать следующую информацию: фамилию, имя и отчество адресата, льготную категорию, (при наличии), почтовый адрес отправителя, изложение существа обращения, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

3.3. Обращения в обязательном порядке регистрируются специалистом по кадрам в журнале входящей документации. Письма с пометкой «лично» вскрываются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.4. В случае коллективного обращения при регистрации указываются фамилия, имя, отчество первого автора либо заявителя, в адрес которого просят направить ответ, и общее число авторов.

3.5. При регистрации письменного обращения на лицевой стороне первого листа в правом верхнем углу проставляется штамп, дата поступления и регистрационный номер (порядковый номер поступления в течение календарного года). В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в любом свободном месте лицевой стороны первого листа.

3.6. Письменные обращения, в которых содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции «Комплексного центра», в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданину, направившему обращение, высылается уведомление о переадресации обращения.

3.7. «Комплексный центр», в случае необходимости, может запрашивать в государственном органе, органе местного самоуправления или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. После регистрации письменное обращение не позднее следующего рабочего дня передается специалистом по кадрам директору «Комплексного центра» для назначения лица, которому будет поручена подготовка ответа на обращение (далее –

исполнитель). Письменные обращения находятся на рассмотрении у руководителя не более двух дней.

4.2. Указание по исполнению письменного обращения дается директором «Комплексного центра» в форме резолюции, включающей фамилию, имя и отчество ответственного исполнителя, содержание поручения, дату, подпись и срок исполнения (при необходимости).

После того, как исполнитель ответа определен, специалист по кадрам фиксирует в журнале входящей документации фамилию, имя, отчество ответственного исполнителя, контрольный срок исполнения. Затем обращение немедленно передаётся специалистом по кадрам ответственному исполнителю (исполнителям) для рассмотрения.

Осуществляется проверка наличия (отсутствия) обращений от заявителя в течение текущего календарного года и двух предыдущих лет. Последующие обращения регистрируются так же, как и первичные. Подбирается имеющаяся переписка с обратившимся, в личном деле делается отметка «повторно».

4.3. Лицо, назначенное ответственным за подготовку ответа на обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, в случае необходимости – с участием гражданина – заявителя, и, при необходимости, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

4.4. При поступлении жалобы на действия специалистов «Комплексного центра» ответственный исполнитель организует соответствующую комиссию с обязательным участием заведующего отделением «Комплексного центра», ответственного за рассмотрение поступившей жалобы.

4.5. Заместитель директора организует проведение служебной проверки законности и обоснованности обжалованных действий (бездействий) и решений специалистов «Комплексного центра»; определяет комплекс мероприятий, осуществляемых членами комиссии в ходе проверки; при необходимости направляет сотрудников на места для проверки.

4.6. По результатам рассмотрения жалобы комиссия выносит решение об обоснованности (необоснованности) поступившей жалобы и соответствующие предложения по мерам реагирования. Материалы проверки и решение комиссии подшиваются в специальные папки и хранятся в отделении «Комплексного центра», ответственном за рассмотрение поступившей жалобы.

4.7. Заведующий отделением «Комплексного центра», ответственный за рассмотрение жалобы, представляет делопроизводителю информацию о результатах рассмотрения поступившей жалобы в пределах действующего законодательства о защите персональных данных.

4.8. Заявителю направляется ответ в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.9. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ.

4.10. Требования к содержанию и оформлению ответа на письменное обращение:

- ответ дается в письменной форме на официальном бланке «Комплексного центра»;

- информация должна быть конкретной и обоснованной, содержать четкую информацию по существу вопросов, поставленных в обращении; при необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения;

- текст ответа составляется в официально-деловом стиле;

- в ответе указывается: кому он направляется, дата отправки, исходящий номер, фамилия исполнителя, номер его телефона;

- ответ подписывает директор «Комплексного центра» (заместитель директора);

- на коллективное письменное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа указывается, что ответ дается на коллективное письмо;

- запрещается направлять ответ с исправлениями, ошибками, в том числе в реквизитах.

4.11. Должностное лицо, подготовившее ответ на обращение, поступившее от заявителя непосредственно в «Комплексный центр», представляет его на подпись директору не позднее, чем за три рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения. Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения письменного обращения. О результатах рассмотрения письменных обращений сообщается заявителю в письменном виде на его почтовый или электронный адрес.

4.12. При отправке ответа на письменное обращение по электронной почте делается запрос подтверждения о получении ответа заявителем. Отметка об отправке проставляется на экземпляре ответа, приобщаемом к делу. Проставляется дата отправки, личная подпись и расшифровка подписи (инициалы, фамилия) исполнителя. Ответственность за направление ответов по электронной почте возлагается на непосредственного исполнителя «Комплексного центра».

4.13. Если просьба, изложенная в письменном обращении, не может быть удовлетворена, то указываются причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан и, при необходимости, разъясняется порядок обжалования.

4.14. Второй экземпляр ответа на письменное обращение в день его подписания передается исполнителем специалисту по кадрам для отправки в «Дело».

4.15. Документы подшиваются в личное дело после, как сделана отметка в журнале исходящей документации о содержании ответа, исполнителе, дате ответа.

4.16. Порядок подшивки документов в личное дело (сверху вниз):

- поручения руководства;

- письменное обращение, приложения к нему и конверт (если они имеются);

- акты, справки, материалы проверки по обращению (если она проводилась) в хронологическом порядке;

- служебная записка о продлении срока рассмотрения письменного обращения (в случае продления срока исполнения);

- уведомление заявителя о продлении срока исполнения (в случае продления срока исполнения);

- ответ в контролирующий орган (если имеется);

- окончательный ответ заявителю.

4.17. Личные дела обратившихся граждан хранятся в соответствующем отделении в течение трех лет, после чего передаются в архив «Комплексного центра» по сдаточной описи. В архиве дела хранятся два года.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Письменное обращение, поступившее непосредственно в «Комплексный центр», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.2. Письменное обращение, поступившее в «Комплексный центр» из органа местного самоуправления или других вышестоящих органов государственной и исполнительной власти, рассматривается в срок, установленный данными органами.

5.3. Если окончание срока исполнения письменного обращения выпадает на выходные дни, ответ должен быть направлен не позднее последнего рабочего дня перед выходными днями.

5.4. Срок рассмотрения обращения, поступившего от гражданина непосредственно в «Комплексный центр», может быть продлен не более чем на 30 дней директором «Комплексного центра» в случаях:

- 1) направления запроса о предоставлении дополнительных документов, необходимых для рассмотрения обращения, в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, предприятиям, учреждениям, организациям; проведении социальной проверки;
- 2) необходимости рассмотрения вопроса об оказании социальной помощи, содержащегося в обращении, на заседании комиссии по оказанию социальной помощи отдельным категориям граждан;
- 3) необходимость проведения выездной проверки в связи с недостаточностью данных, указанных в письменном обращении, для принятия обоснованного решения.

5.5. Поступившие в «Комплексный центр» сообщения, содержащие информацию о злоупотреблении служебным положением, даче взятки, получении взятки, злоупотреблении полномочиями, коммерческом подкупе либо ином незаконном использовании физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконном предоставлении такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, рассматриваются с учетом нормативных правовых актов, регулирующих вопросы противодействия коррупции, не более 15 рабочих дней со дня их регистрации в «Комплексном центре» либо в органе местного самоуправления.

5.6. В день принятия решения о продлении срока исполнения обращения гражданину направляется уведомление.

5.7. Письменное обращение, находящееся на контроле в вышестоящих инстанциях, может быть снято с контроля только должностным лицом, дававшим поручение (либо официально исполняющим его обязанности).

5.8. Датой снятия с контроля считается дата регистрации ответа заявителю и в контролирующей орган с обязательным занесением в журнал исходящей документации.

6. ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ПОРУЧЕНИЮ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ, А ТАКЖЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР» В ПОРЯДКЕ СТ. 8 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА «О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

6.1. Рассмотрение обращений граждан по поручению органов местного самоуправления, исполнительных органов государственной власти осуществляется в сроки, установленные действующим законодательством.

6.2. Если обращение поступает от главы Троицкого муниципального района с поручением то подготовке проекта ответа за его подписью, то специалистами «Комплексного центра» должен быть подготовлен проект ответа на имя заявителя.

6.3. Проект ответа с сопроводительным письмом за подписью начальника Управления направляется главе.

6.4. На сопроводительном письме проставляются исходящие дата и номер с обязательной ссылкой на номер и дату поручения.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ДИРЕКТОРОМ, ЗАМЕСТИТЕЛЕМ ДИРЕКТОРА «КОМПЛЕКСНОГО ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ» ТРОИЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

7.1. Прием граждан по личным вопросам в «Комплексном центре» осуществляется ежедневно, кроме субботы и воскресенья, директором, заместителем директора.

7.2. Личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который утверждается приказом директором «Комплексного центра».

7.3. По итогам приема заполняется журнал приема граждан.

В журнале личного приема указываются:

- дата приема;
- Ф.И.О. заявителя;
- категория льгот гражданина;
- адрес проживания;
- контактный телефон;
- краткое содержание и причины устного обращения;
- сведения о результатах приема.

7.4. Информация о месте приема, фамилии, отчестве, должности руководителя, ведущего прием, о днях и времени приема доводится до сведения граждан на информационных стендах «Комплексного центра».

7.5. Принятые в ходе личного приема письменные обращения регистрируются, учитываются и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

7.6. По результатам проведения личного приема граждан в журнал приема директора, заместителя директора, при необходимости, вносятся поручения, данные заведующим отделениями, сроки исполнения поручений.

7.7. Если изложенные в устном обращении факты не требуют изучения и дополнительной проверки, то ответ может быть дан устно, в ходе личного приема, с согласия гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

8. АНАЛИЗ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В «КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ» ТРОИЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

8.1. Аналитическая работа проводится специалистом по кадрам во взаимодействии с заведующими отделениями «Комплексного центра», осуществляющими рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

8.2. Критерии изучения обращений:

- общее количество поступивших обращений;
- категории заявителя;
- содержание обращения;
- результат рассмотрения;
- количество неоднократных и повторных обращений;
- результат рассмотрения;
- сроки рассмотрения (до 7 дней, до 15 дней, до 30 дней, свыше 30 дней - по согласованию).

8.3. Материалы аналитической работы накапливаются и систематизируются заместителем директора (отдельно от архива обращений граждан).

8.4. Особое внимание при анализе обращается на повторные обращения, жалобы, связанные с недостатками деятельности «Комплексного центра», факты несвоевременного рассмотрения обращений, а также жалобы, касающиеся восстановления нарушенных прав и законных интересов граждан.

Юрисконсульт

Н.Р.Марясова