

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель бюджетного  
учреждения Омской области  
"Комплексный центр  
социального обслуживания  
населения"

Большереченского района"  
В.А. Матвеев

" 24 " *сентября* 2014г.

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ И УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В БУ" КЦСОН БОЛЬШЕРЕЧЕНСКОГО РАЙОНА"

### 1. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

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

Гражданин может направить обращение в электронном виде в разделе "**Обратная связь**" на официальном сайте Бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания Большереченского района" в сети интернет [www.bigrive-kcson.ucoz.com](http://www.bigrive-kcson.ucoz.com).

Гражданин в своем письменном обращении в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица учреждения, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Письменное обращение гражданина прочитывается, проверяется на предмет повторности письменного обращения в учреждение по вопросам, изложенным в письменном обращении. Конверт от письма гражданина сохраняется и прикладывается к обращению. На лицевой стороне первого листа письменного обращения в правом нижнем углу проставляется дата его поступления и

регистрационный номер, состоящий из начальной (первой) буквы фамилии гражданина и порядкового номера в течение календарного года, например: "Д- 401".

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

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

Регистрация письменного обращения осуществляется с указанием:

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

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

**Специалист**, ответственный за рассмотрение обращений граждан:

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

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

- 1) изучает письменное обращение гражданина, в случае необходимости рассматривает обращение с выездом на место или с участием обратившегося гражданина;
- 2) запрашивает необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы;
- 3) уведомляет гражданина о переадресации письменного обращения, в случае, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию учреждения;
- 4) готовит служебную записку для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения гражданина с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю учреждения (при необходимости);
- 5) готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- б) передает контрольное дело гражданина и проект письменного ответа на обращение гражданина для подписания у руководителя учреждения.

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

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

- номер по порядку;
- дата и номер исходящего документа;
- кому направлен ответ;
- инициативное письмо;
- переадресация;
- результат исполнения ( разъяснено, отказано, без ответа автору)
- примечание.

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона в случае если вопросы, указанные в обращении полностью не относятся к компетенции учреждения, обращение гражданина в течение 7 дней с даты регистрации перенаправляется в то учреждение (организацию), в компетенцию которой входит выполнение функций или задач, указанных в обращении с обязательным уведомлением гражданина о перенаправлении его обращения в другое учреждение (организацию).

В соответствии с частью 4 статьи 8 Федерального закона в случае если вопрос, указанный в обращении находится в компетенции учреждения или другого государственного органа (организации), копия обращения в течение 7 дней с даты регистрации направляется по компетенции для выяснения обстоятельств указанных в обращении. Заявителю ответ не направляется. В течение 15 дней, при получении ответа на запрос учреждения, указанная информация обобщается и заявителю направляется сводный ответ. В случае отсутствия ответа на наш на запрос заявителю направляется ответ в пределах функций и полномочий учреждения.

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

В случае если в обращении, поступившем в учреждение, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, то ответ на обращение не даётся, но обращение подлежит обязательному рассмотрению. Специалист рассматривает обращение и по итогам рассмотрения подготавливает служебную записку на имя руководителя учреждения о снятии с контроля обращения гражданина (в ред. Федерального закона от 02.07.2013г. № 182 ФЗ)

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

Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, а также ответы на обращения граждан, списанные в "Дело" руководителем учреждения, направляются специалисту для оформления документов в текущий архив.

## **II. Порядок рассмотрения устных обращений граждан**

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

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

Специалист, ответственный за рассмотрение обращений граждан:

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

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

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

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

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

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

## **III. Организация личного приема граждан**

В целях организации личного приема граждан на должном уровне необходимо действовать по следующему алгоритму:

1) осуществление предварительной записи на личный прием. Предварительная запись граждан на личный прием может осуществляться при личном обращении граждан, с помощью средств телефонной связи или электронной почты. При

предварительной записи на личный прием гражданин сообщает свои фамилию, имя, отчество адрес место жительства, суть обращения. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в "Журнал записи граждан на личный прием", который ведется согласно приложению №1;

2) оформление списка граждан, записавшихся на личный прием с указанием:

- фамилию, имя, отчество (при наличии последнего);

- адрес проживания (регистрации);

- контактный телефон;

- льготную категорию;

- четко сформулированный вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки вопроса специалистами.

3) приглашение гражданина на личный прием осуществляется не позднее, чем за 1 день до даты проведения личного приема с указанием точного местонахождения здания (адреса) номера кабинета, в котором будет проводиться личный прием, даты и времени его проведения.

4) для осуществления контроля исполнения поручений данных в ходе приема граждан специалистом учреждения оформляется карточка личного приема, согласно приложению № 2:

- дата приема;

- фамилия, имя, отчество лица, ведущего прием;

- фамилия, имя, отчество лица гражданина;

- адрес (с указанием индекса), контактный телефон;

- место работы;

- должность; льготная категория;

- краткое содержание обращения

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

Контроль полного и своевременного рассмотрения обращений граждан в учреждении осуществляется руководителем учреждения и специалистом ответственным за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

Руководители учреждений и специалисты, ответственные за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии со статьей 15 Федерального закона несут административную ответственность в виде штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей за несоблюдение сроков и последовательности действий по рассмотрению обращений в учреждениях.

Примечание: Порядок рассмотрения обращений граждан в БУ "КЦСОН Большереченского района" осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ " О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и другими законодательством действующим в РФ, нормативно-правовыми актами Омской области и локальными актами Министерства труда и социального развития Омской области.