



Инструкция по работе с обращениями граждан в МКУ «ЦСОГПВИИ Мундыбашского г.п.»

Порядок работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией РФ и Федеральным Законом № 59 от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с которым все граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок.

Обращение гражданина - письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение направленное в МКУ «ЦСОГПВИИ Мундыбашского г.п.» (далее - Учреждение) руководителю Учреждения или иному уполномоченному лицу.

Виды обращений:

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию обслуживания.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе, критика деятельности указанных уполномоченных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Устное обращение - просьба гражданина, высказанная во время телефонного разговора или во время приема, который ведет руководитель организации или другое уполномоченное лицо.

Обращения, поступившие в МКУ «ЦСОГПВИИ Мундыбашского г.п.», его структурные подразделения или должностным лицам подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией, в письменном виде (в том числе дистанционно), в форме устных, электронных обращений и по телефону. Номера контактных телефонов размещены на официальном сайте Учреждения.

Обращения, поступившие в ходе личного приема граждан:

Личный прием граждан в МКУ «ЦСОГПВИИ Мундыбашского г.п.» проводится директором (информация о времени приема руководителя учреждения размещена на официальном сайте и на информационных стендах) или другими должностными лицами, правомочными принимать решения (прием граждан ведется постоянно в рабочие дни и часы). При личном приеме, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1. Информация о приеме заносится в журнал приема, основными пунктами которого является:

- дата и время приема;
- Ф.И.О.;
- категория;
- домашний адрес;

- причина обращения;
- результат.

2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

3. Директор или уполномоченное лицо, вправе перенаправить гражданина в отдел или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение или разъяснения вопросов поставленных в просьбе, жалобе, предложении. Назначенное лицо в обязательном порядке докладывает руководителю о результате беседы и вынесенном решении.

4. В случае если изложенные факты в устном заявлении, жалобе, являются очевидными и не требуют проверки, рассмотрения, то решение может быть принято в ходе беседы.

В остальных случаях ответ на заявлениедается в письменном виде, в порядке, предусмотренном настоящим положением.

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

6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию социальной службы, гражданину дается разъяснение, куда следует обратиться.

7. Рассмотрение обращения, осуществляется бесплатно.

Письменные обращения:

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в Учреждение.

2. Обращения граждан, отправленные почтой, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый индекс и адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

3. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения направлялись в одно и то же государственное учреждение или одному и тому же уполномоченному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. Регистрация устных и письменных обращений, осуществляется уполномоченными на то лицами. Обращению присваивается входящий № и производится регистрация в Журнале обращений. Поступившее обращение передается на рассмотрение директору Учреждения или заместителю директора.

5. Директор или заместитель директора, рассмотрев обращение, назначает (в виде резолюции на документе) ответственное лицо и передает ему обращение с указанием срока исполнения.

6. В соответствии с резолюцией руководителя и установленными законом сроками обращение ставится на контроль уполномоченным специалистом Учреждения в журнале регистрации обращений.

7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующим уполномоченным на то лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Порядок рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или уполномоченному на то лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения подразделением, в которое оно направлено. Директор учреждения возлагает обязанности за своевременное и качественное рассмотрение обращения на сотрудника исполнителя.

2.Письма из федеральных органов власти, к которым приложены обращения граждан, рассматриваются в первоочередном порядке.

3.По запросам, направленным государственными органами, органами местного самоуправления, которые рассматривают обращение гражданина, Учреждение в течение 15 дней должен представить необходимые документы и материалы.

4.Обращение не корректное по содержанию (содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения) вправе оставить без рассмотрения и ответа.

5.Ответ на обращение, жалобу, поступившие по информационным системам: газеты, радио, телевидение, по телефонным линиям, электронной почте регистрируется и подлежит рассмотрению. В случае если изложенные факты в устной форме являются очевидными и не требуют проверки, решение может быть принято в ходе устной беседы (телефонного диалога). В остальных случаях ответ на обращения дается письменно.

6.Контроль за своевременностью рассмотрения обращения осуществляется ответственное лицо (заведующий отделением).

7.За время рассмотрения обращения ответственный специалист-исполнитель организует сбор необходимой информации для рассмотрения обращения (жалобы, заявления, предложения, и т.п.), проводит анализ причин и условий, послуживших причиной обращения, принимает меры направленные на решение проблемы. Срок рассмотрения обращения не более 15 дней со дня регистрации. Ответственное лицо сохраняет за собой право продлить срок рассмотрения до 30 дней, о чем уведомляет заявителя и должностное лицо, переадресовавшего обращение.

8.По истечению срока рассмотрения в журнале (электронной программе) ставиться отметка о выполнении, а обратившемуся гражданинудается письменный ответ, где излагается полная и аргументированная информация по существу вопроса содержащегося в обращении. Текст письма состоит из двух частей. В первой указываются причины, основания составления письма, во второй решение, выводы, предложения, рекомендации. В письме указывается наименование организации, исходящий номер документа, его регистрационный номер. Подписывается специалистом - исполнителем, директором или уполномоченным на то лицом. В случае, когда обращение рассмотрено комиссией, это необходимо отметить, указав их фамилии, имени, отчества, а так же должности.

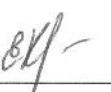
9.Если обращение содержит просьбу об оказании материальной помощи, о решении социально-бытовых проблем заявителя, то после проведения обследования условий проживания заявителя и анализа всесторонней информации о нем, решение вопроса по обозначенным в заявлении проблемам выносится на рассмотрение районной комиссии по оказанию единовременной материальной помощи.

10.Если в результате рассмотрения обращения, выявлено,, что заявитель или его семья нуждаются в оказании социальной помощи, в предоставлении социальных услуг, то в ответе заявителю разъясняется порядок постановки на учет в Учреждение, адрес по которому они могут обратиться, а также перечисляются виды социальных услуг, на которые они могут рассчитывать.

11.Письмо, содержащее просьбу о личном приеме (по личным вопросам) рассматривается как письменное обращение. Автору направляется ответ о порядке ведения личного приема. Прием МКУ «ЦСОГПВиИ Мундыбашского г.е.» ведется постоянно в рабочие дни.

Ежемесячно письменные и устные обращения анализируются и обобщаются, информация о результатах передается директору Учреждения.

Проверено: юрисконсульт

 Е.А.Князева