

Министерство социальной политики Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение
"Комплексный центр социального обслуживания населения
Шатковского района"
(ГБУ "КЦСОН Шатковского района")

П Р И К А З

13.04.2017г.

№ 43-02


р.п.Шатки

**Об утверждении порядка по работе с обращениями граждан и запросами
в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания
населения Шатковского района»**

В соответствии с федеральными законами от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Нижегородской области от 07 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», приказом Министерства социальной политики Нижегородской области от 30 мая 2012 года № 421 об утверждении регламента министерства социальной политики Нижегородской области «Об организации документооборота в министерстве социальной политики Нижегородской области» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок по работе с обращениями граждан и запросами в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района».
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор
ГБУ «КЦСОН Шатковского района»



А.В.Емелина

Утвержден
Приказом директора ГБУ «Комплексный
центр социального обслуживания
населения Шатковского района»
от « 13 » 04 2017 г. № 43-01

Порядок

по работе с обращениями граждан и запросами

в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района» (далее по тексту - Учреждение)

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок по работе с обращениями граждан и запросами в Учреждение (далее - Порядок) разработан в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ: «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Нижегородской области от 07 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», приказом Министерства социальной политики Нижегородской области от 30 мая 2012 года № 421 Об утверждении регламента министерства социальной политики Нижегородской области « Об организации документооборота в министерстве социальной политики Нижегородской области» , Государственным стандартом РФ ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" и иным федеральным законодательством, устанавливает порядок организации работы с письменными, устными обращениями, обращениями в форме электронного документа (далее – обращения) граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), а также запросами о деятельности Учреждения.
2. Учреждение обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, находящимся в его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Нижегородской области, законами Нижегородской области, иными правовыми актами Нижегородской области, а также настоящим Порядком.
3. Обращения и запросы рассматриваются директором, а в его отсутствие заместителем директора, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

4. Организацию рассмотрения обращений и запросов, личного приема граждан в Учреждении и контроль за исполнением требований настоящего Порядка осуществляет директор Учреждения, ответственный специалист, на которого возложены обязанности по работе с обращениями граждан и запросов в Учреждение (далее ответственный специалист).

5. Установленный настоящим Порядком порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

6. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Глава 2. Прием и первичная обработка обращений

7. Обращение в адрес директора Учреждения или Учреждения может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, другими видами связи.

8. При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель. Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

9. Обращения, поступившие в Учреждение и документы, связанные с их рассмотрением, направляются ответственному специалисту:

10. Ответственный специалист:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению;

3) прикладывает перед письмом поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

4) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст обращения в адрес учреждения отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

5) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляет акт в двух экземплярах приложение № 1. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам.

11. Ответственный специалист, получив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом директору Учреждения.

12. По просьбе обратившегося заявителя ответственным специалистом ему выдается расписка о приеме письменного обращения по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

13. Обращения, поступившие по факсу, в форме электронного документа, принимаются и учитываются в общем порядке.

Глава 3. Регистрация обращений

14. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательной регистрации и учету.

15. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

1) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации, идентификационного номера.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2) вносит данные в журнал жалоб и обращений (приложение № 3), следующие сведения:

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- источник поступления;
- дату регистрации;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);
- почтовый (электронный) (при наличии) адрес заявителя;
- данные о корреспонденте, направившем обращение (при наличии сопроводительного письма, с указанием его даты и исходящего номера);
- краткое содержание обращения;
- данные о наличии приложений и количестве страниц в обращении;

данные о коллективном обращении, если обращение подписано двумя и более авторами;

отметку о повторности обращения. Повторным обращением считается заявление, предложение, жалоба, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами.

Глава 4. Рассмотрение обращений в Учреждение

16. После регистрации обращений, обращения направляются директору Учреждения, а в его отсутствие заместителю директора.

17. Директор Учреждения принимает одно из следующих решений:

- 1) о принятии к рассмотрению;
- 2) о направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;
- 3) о приобщении к ранее поступившему обращению;
- 4) о возвращении обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение;
- 5) о принятии к рассмотрению, но оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях если:
 - в обращении не указаны фамилия имя отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
 - в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;
 - в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директором Учреждения, а в его отсутствие заместителем, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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.

18. Уведомления заявителям с обоснованием оставления обращений без рассмотрения по существу вопросов готовятся по формам согласно приложению № 4 к настоящему Порядку. После подписания уведомление направляется заявителю.

19. Обращение с просьбой о личном приеме директора Учреждения, рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение о порядке записи на личный прием к директору Учреждения.

20. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Учреждения, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган компетентный решать данный вопрос с уведомлением заявителя о переадресации обращения в этот же срок.

21. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие исполнительные органы государственной власти Нижегородской области, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

22. Учреждение при направлении обращений на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращений.

23. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

24. Подготовка сопроводительных писем к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в том числе с контролем), уведомление заявителю готовится на бланках Учреждения по форме согласно приложению № 5 к настоящему Порядку.

25. Сопроводительные письма о переадресации обращений и уведомления гражданам подписываются директором Учреждения или в его отсутствие заместителем. Копии сопроводительных писем и уведомлений в бумажном носителе подшиваются в папки.

26. Директор учреждения готовит поручение, включающее в себя:

фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение;

кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;

подпись с расшифровкой и датой;

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

27. В тексте поручения могут быть указания «весьма срочно», «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

28. После подписания поручения директором Учреждения, а в его отсутствие заместителем, ответственный специалист вносит данные об исполнителе в журнал регистрации жалоб и обращений.

29. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях. При этом необходимое количество копий документов для исполнителей готовится ответственным специалистом.

30. Письменное обращение гражданина, поступившее непосредственно в Учреждение, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения (если в резолюции не указан другой срок исполнения), а не требующее дополнительной проверки и изучения рассматривается исполнителем в срок до 15 дней. Срок рассмотрения обращений, поступивших из Министерства социальной политики Нижегородской области (далее - Министерство), исчисляется с момента регистрации в Министерстве.

Могут устанавливаться иные сроки рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.

31. В тех случаях, когда по обращению необходимо проведение дополнительной проверки либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней. Гражданин уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием срока окончательного решения вопроса.

Срок исполнения документа может быть продлен на основании служебной записки исполнителя должностному лицу, давшему поручение. Служебная записка представляется не позднее, чем за 10 дней до окончания срока исполнения документа, с уведомлением заявителя.

32. Ответы гражданам на их обращения направляются за подписью директора Учреждения, а в его отсутствие заместителем.

33. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

34. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

35. Исполнители с целью всестороннего рассмотрения обращения могут направить запрос в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации. В соответствии с запросом в течение 15 дней направляются документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

36. На обращения, не содержащие конкретных рекомендаций, предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются. В этом случае директор Учреждения ставит резолюцию с текстом «Без ответа» и передает его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

Глава 5. Оформление и направление ответа заявителю

37. Ответ на обращение оформляется исполнителем на бланке Учреждения .

38. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;

2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

6) Исполнители несут персональную ответственность за сроки рассмотрения и содержание при подготовке ответов на обращения граждан. При утрате исполнителем письменного обращения назначается проверка.

39. Директор Учреждения:

1) проверяет полноту содержания проекта ответа и представленных материалов;

2) возвращает проект ответа и представленные материалы исполнителю на доработку в случае несоответствия ответа требованиям (п. 38 данного Порядка).

40. Исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу. При этом готовит для подписания должностным лицом, давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет почтовую рассылку.

41. После подписания ответа специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ставит отметку о выполнении в журнале регистрации жалоб и обращений. Копия ответа с материалами по обращению снимается с контроля и подшивается в папку для архивного хранения.

42. Если в обращении, поступившем в Учреждение, в форме электронного документа, содержится просьба о направлении ответа в форме электронного документа или в электронном обращении отсутствует почтовый адрес, ответ направляется по адресу электронной почты.

Во всех остальных случаях ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Глава 6. Организация личного приема граждан

43. Личный прием граждан в Учреждении проводят директор, заместитель директора.

44. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан.

45. Запись граждан на прием осуществляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения.
46. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, должен:
- 1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;
 - 2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;
 - 3) дать разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения.
47. Запись заявителей на личный прием к директору осуществляется в случае не разрешения поставленных вопросов специалистами Учреждения.
48. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, не позднее, чем за 5 дней до проведения приема:
- 1) выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;
 - 2) готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям.
49. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день проведения личного приема готовит карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 6 к настоящему Порядку, в которую заносит дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения и соответствующую запись в журнал регистрации жалоб и обращений.
50. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан.
51. Директор Учреждения, заместитель директора, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение заявителя.
52. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина: «Дан устный ответ», подтвержденная подписью заявителя.
- При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.
53. Директор, заместитель директора по окончании приема заполняет карточку личного приема гражданина, доводят до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке, может быть рассмотрено его обращение по существу.

54. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, по итогам проведения личного приема регистрирует карточки личного приема граждан с резолюциями должностных лиц, проводивших личный прием в журнале регистрации жалоб и обращений путем присвоения регистрационного номера, к которому добавляются буквенные символы «ЛП». Карточки личного приема граждан передаются исполнителям, либо подшиваются в папку для архивного хранения, в случае получения устного ответа.

55. Исполнитель в срок не более 30 дней, исключая поручения, в которых указаны более короткие сроки рассмотрения, рассматривает обращение, готовит информацию о выполнении поручения и ответ заявителю.

56. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

Глава 7. Порядок рассмотрения запросов

57. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

58. В случае если запрос не относится к компетенции Учреждения, он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос. В случае если Учреждение не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, иной организации, об этом также сообщается направившему запрос в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

59. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

60. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

61. Информация о деятельности директора подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

62. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности директора Учреждения;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых директором Учреждения, проведении анализа деятельности директора и Учреждения, или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

63. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

64. Прием, обработка, регистрация запросов и подготовка ответа на запрос производится в порядке, установленном настоящим Порядком в соответствии с требованиями Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Глава 8. Организация архивного хранения жалоб и обращений

65. Подшивка и хранение дел по обращениям и запросам на бумажных носителях (само обращение, ответ на него, а также все прилагаемые к обращению документы) в Учреждении осуществляется ответственным специалистом.

Глава 9. Организация контроля

66. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет директор Учреждения.

67. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы.

Приложение № 1
к Порядку по работе с обращениями
граждан и запросами в ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения Шатковского
района»

АКТ

от " ____ " _____ г

Настоящий акт составлен _____

(Ф.И.О. и должность ответственного специалиста)

в том, что _____ получено _____

(дата)

(письмо, пакет, бандероль и др)

от _____

(Ф.И.О. заявителя и адрес)

с приложением _____

Должность

Подпись

Ф.И.О.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах, на основании п. 10 Порядку по работе с обращениями граждан и запросами в ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района»

Приложение № 2
к Порядку по работе с обращениями
граждан и запросами в ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения Шатковского
района»

Расписка

о приеме письменного обращения от граждан

ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения
Шатковского района»

Получено письменное обращение от гр. _____

Количество принятых листов _____

Дата приема обращения _____

Телефон для справок: 8(831)90 4-10-00

Приложение № 3
к Порядку по работе с обращениями
граждан и запросами в ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения Шатковского
района»

№ п/п	Вид обращения	Источник поступления	Дата регистрации	ФИО заявителя	Почтовый (электронный) адрес	Данные о корреспонденте, направившем обращение	Краткое содержание обращения	Данные о наличии приложений	Данные о коллективном обращении	Отметка о повторности обращения

1. вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
2. источник поступления;
3. дату регистрации;
4. фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);
5. почтовый (электронный) (при наличии) адрес заявителя;
6. данные о корреспонденте, направившем обращение (при наличии сопроводительного письма, с указанием его даты и исходящего номера);
7. краткое содержание обращения;
8. данные о наличии приложений и количестве страниц в обращении;
9. данные о коллективном обращении, если обращение подписано двумя и более авторами;
10. отметку о повторности обращения.

Приложение № 4
к Порядку по работе с обращениями
граждан и запросами в ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения Шатковского
района»

штамп учреждения

Гр. _____
(ФИО адресата)

(адрес при наличии)

УВЕДОМЛЕНИЕ

об оставлении обращения без рассмотрения

Уважаемый _____!

НАПРИМЕР: В соответствии с ч. 4 ст 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района», оставлено без ответа в связи с тем, что обращение не поддается прочтению.

Директор

Приложение № 5
к Порядку по работе с обращениями
граждан и запросами в ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения Шатковского
района»

Штамп учреждения

Гр. _____
(ФИО адресата)

(адрес при наличии)

У В Е Д О М Л Е Н И Е

о переадресации обращения

Уважаемый _____!

НАПРИМЕР: В соответствии с ч. 3 ст 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района», переадресовано для рассмотрения по компетенции в _____ с просьбой проинформировать о результатах Вас и Государственное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Шатковского района».

Директор

Приложение № 6
к Порядку по работе с обращениями
граждан и запросами в ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения Шатковского
района»

КАРТОЧКА _____

личного приема гражданина

ФИО гражданина	
Адрес/телефон	
Дата приема	
Содержание обращения	
Кто проводил прием (должность, ФИО)	
Информация о результатах приема	