



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«АРМАВИРСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ»

ПРИКАЗ

от 10.11.2014

№ 238

г. Армавир

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» и в целях совершенствования деятельности в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Заместителям директора, специалистам государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов» обеспечить соблюдение Порядка.

3. Программисту I категории государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (Харьков) обеспечить направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на официальном сайте государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://armavir-dipi.ru>).

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Приказ вступает в силу со дня его подписания, за исключением приложения № 4 к Порядку, которое вступает в силу с 1 января 2018 года.

Директор учреждения

И.А. Рудякова

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

приказом государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
от 10.11.2017 № 238

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

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 государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (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 и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.4. Действие Порядка не распространяется на жалобы, связанные с предоставлением социальных услуг в стационарной форме.

1.5. Результатом рассмотрения обращений является направление заявителю письменного ответа на бумажном носителе или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу содержащихся в нем вопросов

на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), либо с согласия заявителя - устный ответ на обращение в ходе личного приема.

1.6. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в котором они установлены в Федеральном законе.

2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

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

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы учреждения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об электронном адресе официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сайт учреждения), адресе электронной почты учреждения; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

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

2.4. Обращения направляются по местонахождению учреждения:

Почтовый адрес: 352900, г. Армавир, ул. Ленина, 34-36.

Виртуальная приемная «Форма обратной связи» на сайте учреждения - <http://armavir-dipi.ru>.

Адрес электронной почты: dipi_arm@msrsp.krasnodar.ru.

Телефон/факс для приема письменных обращений: 8(86137) 4-31-66.

Справочный телефон для консультирования граждан: 8(86137) 4-31-66.

2.5. Режим (график) работы учреждения (по московскому времени):

понедельник - четверг - с 08.00 до 12.00 и с 12.48 до 17.00;

пятница - с 08.00 до 12.00 и с 12.48 до 16.00;

накануне нерабочих праздничных дней режим работы определяется распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края о режиме служебного времени в администрации Краснодарского края и приказом директора учреждения в текущем году.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

2.6. Перечень сведений об адресе местонахождения, справочных телефонах, электронных адресах, размещается на сайте учреждения, на информационном стенде в учреждении.

3. Требования к оформлению обращений

3.1. 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) заявителя;
почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
суть предложения, заявления, жалобы;
личную подпись заявителя;
дату написания.

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

3.3. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме); излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Заявитель может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

4. Срок рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения, поступившие в учреждение по вопросам, относящимся к его компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

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

4.3. 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 заявителя.

4.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение, предоставляется служебная записка, под-

готовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.8. Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с законодательством.

4.9. Общий контроль в учреждении за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет должностное лицо, назначенное приказом директора учреждения.

5. Прием и первичная обработка письменных обращений

5.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление в учреждение письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

5.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

5.3. Поступающие обращения в день поступления передаются специалисту, ответственному за регистрацию обращений.

5.4. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями перед вскрытием конверта специалист, ответственный за прием почтовых отправок, проверяет его на безопасность вложения.

При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) указанный специалист сообщает об этом отправлении директору учреждения для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

5.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или содержащихся в описи, составляется акт об отсутствии письменных вложений либо акт о недостаче документов по описи корреспондента (приложения № 1, 2).

Также составляется акт о вложении оригиналов документов (приложение № 3) на обращение, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъя-

тых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

В случае отсутствия текста обращения к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается лист с текстом "Письменного обращения к адресату нет".

5.7. Обращения, поступившие в форме электронных сообщений (в том числе в виде Интернет-обращений в виртуальную приемную «Форма обратной связи» на сайте учреждения) или по каналам факсимильной связи, обрабатываются аналогично письменным обращениям.

6. Регистрация обращений

6.1. Все поступающие письменные обращения регистрируются в журнале регистрации обращений, заявлений, жалоб граждан (далее - Журнал) (приложение № 4).

6.2. Срок регистрации обращений с момента поступления - три дня.

6.3. На первой странице обращения в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

6.4. Обращения, поступившие с пометкой "Лично", регистрируются в соответствии с Порядком.

6.5. Учет обращений производится по фамилии гражданина (наименованию юридического лица) - заявителя.

6.6. При регистрации коллективного обращения (обращения, подписанного двумя или более лицами) в Журнал вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с пометкой "и др."

Первой указывается фамилия того заявителя, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия такого указания на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В Журнале проставляется отметка "коллективное".

Коллективные обращения без подписей заявителей регистрируются по названию организации, из которой они поступили.

6.7. Если заявитель пересылает обращение через другое лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Ф.И.О." указываются две фамилии.

6.8. Если заявитель не указал свою фамилию, то в Журнале вносится запись "без подписи" в графе "Ф.И.О."

6.9. 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).

6.10. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю по его письменному заявлению возможен до его регистрации.

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

7. Направление обращений на рассмотрение

7.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано - директором учреждения.

7.2. 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 заявителю.

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.

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

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

7.3. Запрещается направлять обращение на рассмотрение работнику учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) учреждения или должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном законодательством порядке.

7.4. В случае если вопрос, содержащийся в обращении, не входит в компетенцию исполнителя, он в пятидневный срок с даты получения обращения возвращает его должностному лицу, ответственному за организацию работы с обращениями граждан и организаций, назначенного директором учреждения с мотивированной служебной запиской на имя директора учреждения, давшего поручение на рассмотрение обращения.

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

Не допускается передача обращения в учреждении от одного исполнителя к другому, минуя директора учреждения, давшего поручение на рассмотрение обращения.

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

7.6. Если текст 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.

7.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 7.6 настоящего Порядка.

7.8. 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.

7.9. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8. Рассмотрение обращений

8.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы;

вносит предложения директору, давшему поручение на рассмотрение обращения, о необходимости встречи с заявителем для уточнения сути обращения, о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, и (или) об организации выезда на место с участием заявителя.

8.3. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами, а заявление оформляется "В дело" как исполненное.

8.4. Обращения, 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.

8.5. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в тот же орган и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор учреждения или его заменяющее лицо на основании служебной записки лиц, рассматривающих обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Сообщение о прекращении переписки в тридцатидневный срок со дня регистрации обращения направляется автору.

8.6. 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 заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

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

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

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

9. Ответы на обращения

9.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

9.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

9.4. Ответы заявителям подписываются директором учреждения или заместителями директора.

9.5. 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.

9.6. В ответе на обращение, поданное гражданином лично, указывается, что учреждением рассмотрено обращение, принятое в ходе личного приема, поступившее по электронной почте, через виртуальную приемную «Форма обратной связи» на сайте учреждения, по факсу.

9.7. Если учреждение является ответственным исполнителем при своде материалов по обращению, содержащему вопросы (часть вопросов), не относящиеся (не относящихся) к компетенции учреждения, то в начале ответа как заявителю, так и контролирующему органу - министерству труда и социального развития Краснодарского края перечисляются все учреждения, совместно с которыми рассмотрено обращение, а к материалам рассмотрения обращения приобщаются письменные справки каждого компетентного органа - соисполнителя сводного ответа.

9.8. В ответе на повторные и дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. Например, "Ваши письменные обращения по такому-то вопросу, поступившие из администрации Краснодарского края, министерства труда и социального развития Краснодарского края или иных федеральных, региональных органов законодательной и исполнительной власти, по их поручениям рассмотрены".

9.9. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

9.10. 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.

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

9.12. 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.

9.13. 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 заявителю.

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

9.15. Ответы, подписанные директором учреждения, лицом его заменяющим или заместителями директора, сдаются должностному лицу, ответственному за организацию работы с обращениями граждан и организаций, назначенного директором учреждения не позднее чем за один рабочий день до окончания срока рассмотрения обращения.

9.16. Ответ регистрируется и отправляется заявителю по почте отделом по работе с обращениями граждан не позднее одного рабочего дня со сдачи его исполнителем.

9.17. Если заявитель не указывает почтового адреса и просит ответить ему по электронной почте, то ответ готовится на бланке в одном экземпляре и направляется исполнителем с официального адреса электронной почты учреждения 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 передает материалы рассмотрения обращения должностному лицу, ответственному за организацию работы с обращениями граждан и организаций, назначенного директором учреждения.

10. Хранение материалов рассмотрения обращений

10.1. Материалы рассмотрения обращений после направления ответа передаются на хранение должностному лицу, ответственному за организацию работы с обращениями граждан и организаций, назначенного директором учреждения.

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

10.3. 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 заявителю, а также (если имеются) промежуточные ответы заявителю, 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 5.5 настоящего Порядка.

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

11. Личный прием граждан

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

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

11.3. Должностные лица, осуществляющие личный прием, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными бейджами с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися к одежде.

11.4. Организацию приема граждан в учреждении осуществляет должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан и организаций, назначенное директором учреждения.

11.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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

11.7. Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес и краткое содержание вопроса обращения вносятся в журнал учета приема посетителей по форме (приложение № 5).

11.8. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующим его вопросам, либо разъяснить, к компетенции каких органов и организаций относятся эти вопросы.

11.9. При необходимости для рассмотрения поставленных вопросов на личный прием может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения учреждения или специалист соответствующего направления.

11.10. Заявитель 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.

11.11. Копия первой страницы обращения, принятого на личном приеме, возвращается 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 должностного лица, принявшего обращение.

11.12. Личный прием граждан в учреждении осуществляется директором учреждения при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в его компетенции, в соответствии с графиком личного приема.

11.13. Личный прием граждан директором учреждения проводится после всестороннего рассмотрения поставленных вопросов, для чего подбираются необходимые документы, уточняются мотивы обращения и суть вопроса, изучаются документы, подтверждающие обоснованность требований заявителя.

11.14. График личного приема утверждается директором учреждения.

11.15. На каждого заявителя, принятого на личном приеме директором учреждения, заместителями директора оформляется карточка личного приема (приложение № 6).

11.16. 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.

11.17. 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.

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

11.19. 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, органов исполнительной и законодательной власти. Гражданам дается разъяснение об отсутствии у учреждения компетенции по решению данных вопросов.

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

12. Консультирование граждан по справочному телефону

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

12.2. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

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

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

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

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

12.5. Устные обращения на справочный телефон учреждения вносятся в журнал регистрации обращений граждан на справочный телефон (приложение № 7).

12.6. Информация о персональных данных авторов устных обращений, поступивших на справочный телефон, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

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

12.8. 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.

13. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

13.1. 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.

13.2. Общий контроль за рассмотрением обращений осуществляет директор учреждения.

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.

13.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений в учреждении осуществляет должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан и организаций, назначенное директором учреждения.

13.4. Обращения, поступившие в учреждение из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, министерства труда и социального развития Краснодарского края, управления социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в городе Армавире с поручением о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

13.5. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями работника учреждения, 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.

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

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

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту секретарю-машинистке структурного подразделения делопроизводство.

13.8. Текущий контроль в учреждении осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций путем проведения проверок соблюдения и исполнения исполнителями, рассматривающими обращения граждан положений Порядка.

13.12. Периодичность проверок определяется директором учреждения на основании издания соответствующего локального нормативного акта.

13.13. Внеплановые проверки в учреждении организуются по поручению министра труда и социального развития Краснодарского края в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц.

Юрисконсульт государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



Р.К. Брильц

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в ГБУ
СО КК «Армавирский ДИПИ»

АКТ
об отсутствии письменного вложения

от « ____ » _____ 20 ____ года

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Красно-
дарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов» по-
ступила корреспонденция с уведомлением № _____ от граждани-
на _____,
(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Юрисконсульт государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Р.К. Брильц

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в ГБУ СО
КК «Армавирский ДИПИ»

АКТ
о недостатке документов по описи корреспондента

от « ____ » _____ 20 ____ года

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Красно-
дарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов» по-
ступила корреспонденция с уведомлением № _____ от граждани-
на _____,

(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача докумен-
тов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а имен-
но: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Юрисконсульт государственного бюджетно-
го учреждения социального обслуживания
Краснодарского края «Армавирский дом-
интернат для престарелых и инвалидов»

Р.К. Брильц

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в ГБУ СО
КК «Армавирский ДИПИ»

АКТ
о вложении оригиналов документов в письмах

от « ____ » _____ 20 ____ года

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Красно-
дарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов» по-
ступила корреспонденция с уведомлением № _____ от граждани-
на _____,
(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а имен-
но: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Юрисконсульт государственного бюджетно-
го учреждения социального обслуживания
Краснодарского края «Армавирский дом-
интернат для престарелых и инвалидов»

Р.К. Брильц

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в ГБУ
СО КК «Армавирский ДИПИ»

ЖУРНАЛ
регистрации и учета письменных обращений граждан

регистрационный номер обращения	дата регистрации обращения	фамилия и инициалы заявителя	почтовый адрес заявителя	откуда поступило обращение	дата и номер сопроводительного письма	вопрос обращения	исполнитель	срок рассмотрения	дата ответа	результат рассмотрения (меры приняты, подержано, разъяснено, не подержано)	примечание (рассмотрено с выездом на место, с участием заявителя и т.п.)

Юрисконсульт государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



Р.К. Брильц

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в ГБУ СО
КК «Армавирский ДИПИ»

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан на личный приём в ГБУ СО КК «Армавирский ДИПИ»

№ п/п	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Тематика обращения	Результат рассмотрения
1				
2				

Юрисконсульт государственного бюджетного учреждения
социального обслуживания Краснодарского края «Арма-
вирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



Р.К. Брильц

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в ГБУ
СО КК «Армавирский ДИПИ»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

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

Юрисконсульт государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Армавирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



Р.К. Брильц

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в ГБУ
СО КК «Армавирский ДИПИ»

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан на справочный телефон ГБУ СО КК «Армавирский ДИПИ»

№ п/п	ФИО заявителя	Тематика обращения	Результат рассмотрения
1.			
2.			

Юрисконсульт государственного бюджетного учреждения
социального обслуживания Краснодарского края «Арма-
вирский дом-интернат для престарелых и инвалидов»



Р.К. Брильц