

УТВЕРЖДАЮ

Исполняющий обязанности
директора ГБУ СО КК
«Михайловский специальный
ДИИЦ»


Е.А. Левченко
«14» июня 2016 г.



Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам качества предоставляемых услуг в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Михайловский специальный 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 граждан государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Михайловский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее – учреждение).

1.2. 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.

1.3. Действие Порядка не распространяется на жалобы, связанные с предоставлением государственных услуг.

1.4. 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 с согласия заявителя - устный ответ на обращение в ходе личного приема.

1.5. 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: 353263, Краснодарский край, Северский район, с. Михайловское, ул. Набережная, 1а.

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

Телефон/факс для приема письменных обращений: 8(861) 66-36-5-63.

Справочный телефон для консультирования граждан: 8(861) 66-36-5-63.

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

понедельник - пятница - с 8.00 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 в текущем году.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

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, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес; 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 их компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

4.2. 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.

4.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

4.4. 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.

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

4.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет директор.

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 и 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 отправлений, 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 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 N 1, 2).

Также составляется акт о вложении оригиналов документов (приложение N 3) на обращение, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых 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 или по каналам факсимильной связи, обрабатываются аналогично письменным обращениям.

6. Регистрация обращений

6.1. Все поступающие письменные обращения регистрируются в журнале регистрации и учета письменных обращений граждан (приложение N 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 регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

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

6.5. При регистрации коллективного обращения (обращения, подписанного двумя или более лицами) в журнал регистрации и учета

письменных обращений граждан (далее – 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.

6.6. 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).

6.7. 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 в учреждении - директором и его заместителями.

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. 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.

7.4. 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. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор и исполнители, рассматривающие 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.

8.4. При рассмотрении повторного обращения анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка.

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.

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

8.6. 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 в учреждении - директором, лицом исполняющим обязанности директора или заместителем 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, по факсу.

9.7. 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.

9.8. 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.

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

9.10. 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.

9.11. На втором экземпляре (копии) ответа рядом со своей подписью исполнитель указывает результат рассмотрения обращения: "меры приняты", "поддержано", "разъяснено" или "не поддержано".

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

9.13. Ответ регистрируется и отправляется заявителю по почте.

9.18. 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 предоставленного ему адреса электронной почты в форме электронного образа документа, полученного в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

10. Хранение материалов рассмотрения обращений

10.1. Материалы рассмотрения обращений после направления ответа передаются на хранение специалисту учреждения, ответственному за работу с обращениями.

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. Должностные лица, осуществляющие личный прием, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (беджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

11.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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

11.5. Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес и краткое содержание вопроса обращения вносятся в журнал учета приема посетителей по форме (приложение N 5).

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

11.7. Личный прием граждан в учреждении осуществляется директором, заместителем директора, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции, в соответствии с графиком личного

приема.

11.8. На каждого заявителя, принятого на личном приеме директором, заместителем директора оформляется карточка личного приема (приложение N 6).

11.9. 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.

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

12. Консультирование граждан по справочному телефону

12.1. Информация о справочном телефоне 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. Гражданин, обратившийся за консультацией по справочному телефону, называет фамилию, имя и отчество, район проживания (при желании) и излагает интересующий его вопрос.

12.4. Устные обращения на справочный телефон учреждения, вносятся в журнал регистрации обращений граждан на справочный телефон (приложение N 7).

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

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

12.7. 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, давший поручение на рассмотрение обращения.

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 министерстве осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

13.4. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях. 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.

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

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

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту руководителю, давшему поручения на рассмотрение обращений.