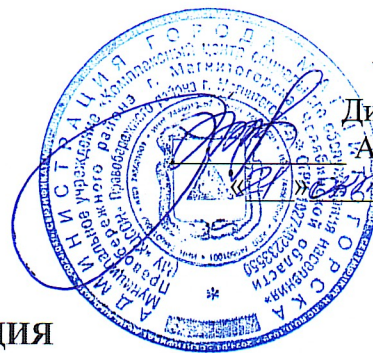




УТВЕРЖДАЮ
Директор Центра
А.А. Запьянцева
2025г.

ИНСТРУКЦИЯ по работе с обращениями граждан МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района города Магнитогорска (далее – Центр) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан».

1.2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Центр (далее - Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в Центр.

1.3. Центр обязана в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан» рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.4. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью директора Центра, который несет личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

1.5. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляет делопроизводитель.

1.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан директор Центра в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.7. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-разыскных мероприятий и следственных действий.

1.8. Директор Центра при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязан:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям,

разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан.

1.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Центр с критикой деятельности организации или должностных лиц организации либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.11. При рассмотрении обращения 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.12. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Организация делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в Центре ведется, отдельно от других видов делопроизводства на регистрационно-контрольных карточках (Приложение № 1).

2.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб (Приложение № 2). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

2.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляет делопроизводитель, который обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют руководство о состоянии их исполнения.

2.4. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

2.5. На все зарегистрированные обращения распечатываются регистрационно-контрольные карточки. В них вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- кому адресовано обращение;
- Ф. И. О. заявителя, адрес, дата, исходящий регистрационный номер документа;
- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- количество листов обращения;
- заголовок к тексту обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- подразделение-исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

- наличие приложений;
- постановка на контроль, промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения;
- тематика обращений (рубрикатор);
- совместное рассмотрение;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

2.6. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т. д.).

2.7. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.8. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается предварительный срок исполнения.

2.9. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп «Получено без приложения» или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.10. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или организации, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.11. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. О содержании таких писем докладывается руководству управления социальной защиты, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.12. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам Центра, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения Центра, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.14. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Центр вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в Центр. О данном решении структурное подразделение-исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.15. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Повторно».

2.16. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в Центр, рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Коллективное».

Письма граждан, адресованные руководителю Центра, передаются на исполнение в структурные подразделения. В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

Если полученные письма граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения директора Центра, они направляются на исполнение непосредственно в структурные подразделения.

2.17. При поступлении повторного письма делопроизводитель, обязан передать его на рассмотрение директору Центра вместе с предыдущими обращениями.

2.18. Заявления с пометкой «Лично» или «Только лично» рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.19. Если директором, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.20. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем органам (организациям) или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.21. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные организации;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Центра;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.22. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Центра, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

2.23. На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.24. Картотека с регистрационно-контрольными карточками ведется в алфавитном порядке. Карточки на коллективные и анонимные письма хранятся в отдельных разделах картотеки в порядке их поступления.

2.25. Данные о пересылке (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в регистрационно-контрольных карточках и журналах.

2.26. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в

соответствии с установленными требованиями ведения делопроизводства.

2.27. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью «В дело» и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются делопроизводителю Центра, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.28. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.29. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся делопроизводителем Центра отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.30. Директор Центра, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб и контрольной карточке делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.31. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Центра, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Центра.

2.32. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в Центре. В необходимых случаях постоянно действующими экспертными комиссиями Центра может быть принято решение об увеличении сроков хранения наиболее ценных обращений граждан и материалов по их реализации.

2.33. Дела после завершения делопроизводства по ним и по истечении установленных сроков хранения сдаются в архив Центра.

2.34. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.35. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т. п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы,

приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.36. На материалах, связанных с рассмотрением заявлений, после принятия решения и их исполнения должна быть надпись: «В дело» и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

2.37. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в Центр, обязанную разрешить поставленные вопросы по существу.

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

4. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится директором Центра, его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением директора Центра. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.3. Для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

4.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений Центра.

4.6. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.9. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан (Приложение № 3) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

4.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается бригада скорой помощи.

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Директор Центра осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Директор контролирует работу с обращениями граждан и организацию их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство, и секретариаты (делопроизводственные участки).

5.4. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в Центр создаются постоянно действующие комиссии, которые не реже одного раза в квартал проводят проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссии разрабатывают и вносят предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию директора Центра.

5.5. На обращение оформляется контрольная карточка в двух экземплярах. Один экземпляр контрольной карточки вместе с обращением направляется исполнителю, другой остается у должностного лица, осуществляющего контроль за исполнением поручений по обращениям граждан. Контрольная карточка оформляется должностным лицом, осуществляющим контроль.

5.6. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.7. Должностное лицо на основании имеющихся у него контрольных карточек и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в структурные

подразделения.

5.8. Контрольная карточка (после внесения в нее исполнителем информации о содержании ответа заявителю, его номера и даты подписания) возвращается должностному лицу, осуществляющему контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, для формирования картотеки, включенной в номенклатуру дел, журналов и картотек. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в Журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: директору Центра ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

5.9. Картотека контрольных карточек хранится 5 лет после окончания ее ведения делопроизводством, затем уничтожается в установленном порядке.

5.10. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Центра, в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе Центра.

5.11. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.12. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;
- отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

5.13. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор или другое должностное лицо Центра, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

5.14. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5.15. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой Центром по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежемесячно представляются директору Центра в виде аналитических справок и отчетов «О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан» (Приложение № 4).

Приложение № 1
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан

Регистрационно-контрольная карточка	
[Ф. И. О.]	Гриф
	№ [значение]
Адрес: [вписать нужное]	Дата регистрации: [число, месяц, год]
Поступил [вписать нужное] № [значение] от [число, месяц, год]	
Предыдущие обращения № [значение] от [число, месяц, год]	
Содержание [вписать нужное]	
Документ на [значение] листах. Приложения на [значение] листах.	
Кому доложено, резолюция и дата [вписать нужное]	Исполнитель [должность, Ф. И. О.]
	тел.: [номер]

Оборотная сторона карточки

Ход исполнения	
Дата контрольных проверок	Что проделано по заявлению
[вписать нужное]	[вписать нужное]
Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено [вписать нужное]	
Ответ автору [вписать нужное]	
Дело № [значение] Том № [значение] Листы [значение]	
Подпись контролера	

[illegible]

Приложение № 3
к Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан

**Журнал учета приема посетителей
МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области**

Порядковый учетный номер	Дата приема	Ф. И. О. посетителя	Адрес, профессия, место работы (службы), должность и другие сведения о посетителе	Вид обращения и его краткое содержание	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю	Кто принимал (фамилия), подпись
1	2	3	4	5	6	7

**Перечень вопросов, подлежащих освещению в отчете
«О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан»**

1. Организация работы по рассмотрению обращений и приему граждан в Центре.
2. Состояние работы по систематическому изучению характера поступающих обращений и личных обращений граждан, использование этих данных в целях дальнейшего совершенствования деятельности Центра. Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан с жалобами в Центр, их количество. Количество обоснованных жалоб и заявлений (раздельно). Причины возникновения обоснованных жалоб. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
3. Организация приема граждан.
4. Контроль за состоянием работы с обращениями граждан и по организации их приема. Проверка данного направления работы в структурные подразделения. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устранению.
5. Заслушивание руководителей структурных подразделений о работе с обращениями и по организации приема граждан.
6. Планирование деятельности постоянно действующих комиссий по работе с обращениями граждан. Периодичность их работы. Меры, принятые по результатам проведенных ими проверок, внесенные предложения.
7. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации приема граждан на оперативных совещаниях у директора Центра.
8. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и приеме граждан.
9. Обобщение и распространение положительного опыта работы с обращениями и по организации приема граждан в Центре.