



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

1. Общие положения

Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района города Магнитогорска (далее – Центр) разработана в соответствии со ст. 33 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».

Настоящая Инструкция устанавливает:

- порядок работы с письменными, а также устными обращениями граждан, юридических лиц, должностных и других лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также организации приема граждан, должностных и других лиц в МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области.
- порядок приема, регистрации, учёта, рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в Центр в письменной форме или в форме электронного документа (далее - обращения граждан);
- содержание анализа обращений;
- требования к контролю за сроками и качеством рассмотрения обращений.

Делопроизводство по обращениям граждан в Центре осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и начинается ежегодно с номера 1.

Внедрение и сопровождение информационных технологий, используемых при работе с обращениями граждан, производится во взаимодействии с программистами Центра.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения осуществляется специалистом по делопроизводству Центра. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в структурных подразделениях, своевременность и качество рассмотрения несут заведующие отделениями Центра.

Обращения граждан поступают в виде устных и письменных предложений, заявлений, жалоб.

Работа с обращениями граждан в Центре основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе Центра, контактных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приёма руководителями Центра размещается на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в помещении Центра в виде информационного стенда и общедоступных местах в виде буклетов для ознакомления граждан с указанной информацией.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудники Центра подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по существу интересующих их вопросов. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Затем сотрудник предлагает гражданину представиться, выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса.

Ответ должен содержать исчерпывающую информацию в пределах действующего законодательства о защите персональных данных. Если сотрудник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный

номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время ответа не должно превышать 5-7 минут.

Консультации по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются делопроизводителем, ответственным за работу с обращениями граждан.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о нормативных правовых документах, регламентирующих работу с обращениями граждан;
- о требованиях к оформлению письменного обращения;
- о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан;
- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение письменного обращения;
- о переадресации обращения в соответствующее отделение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о завершении рассмотрения обращения, дате и форме отправки ответа заявителю (по электронной почте, через почтовое отделение);
- о месте проведения и графике личного приёма граждан руководителями Центра.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в Центре гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации; - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Прием и регистрация письменных обращений

Прием и регистрация письменных обращений граждан возлагаются на специалиста, ответственного за делопроизводство.

При приеме письменных обращений проверяется правильность их адресации. Ошибочно доставленная или неправильно оформленная корреспонденция, поступившая в Центр в письменном виде, возвращается почтовому предприятию связи, не вскрытой для возвращения отправителю.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и указанных в нем документов. Поступившие копии документов подкальваются под скрепку после текста письма, оригиналы документов возвращаются заявителю. Конверты, в которых поступили письменные обращения граждан, обязательно прилагаются к переписке.

В случае отсутствия в конверте приложений либо недостачи упоминаемых заявителем или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, при регистрации вносятся соответствующие отметки. При отсутствии самого текста письма поступившая корреспонденция пересылается обратно отправителю с указанием

причины возврата. Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

Обращения граждан, поступившие в Центр или должностному лицу по информационным системам общего пользования (электронная почта), распечатываются и передаются специалисту по делопроизводству, ответственному за приём корреспонденции, поступающей в Центр. Дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в Центр или должностному лицу.

Специалист, ответственный за приём корреспонденции, поступающей в Центр, проставляет на обращении штамп, дату поступления и передает его на ознакомление директору.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Центр при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанном органе или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4. Учет письменных обращений

Учет письменных обращений ведет специалист по работе с обращениями граждан, который выполняет следующие операции:

- проверяет наличие обращений от данного автора в течение календарного года и предыдущих двух лет. Последующие обращения регистрируются так же, как и первичные. При вторичном (и т.д.) обращении к нему подбирается имеющаяся переписка, делается соответствующая отметка в журнале регистрации письменных обращений;
- проставляет в штампе на обращении регистрационный номер;
- указывает в журнале регистрации письменных обращений организацию откуда поступило обращение;
- снимает копии обращений, если в поручении указаны несколько исполнителей;
- направляет обращения исполнителям в соответствии с резолюцией руководителя. Обращения с поручениями передаются исполнителю под подпись;
- следит за сроками исполнения по резолюции, особо учитывая контрольные. Своевременно делает напоминание исполнителям о сроках;
- делает отметку в журнале регистрации письменных обращений о продлении срока по письменной просьбе (устное согласование) исполнителя.
- в случае коллективного обращения в журнале регистрации письменных обращений указывается фамилия, имя, отчество первого автора и общее число авторов. В графе «примечание» ставится коллективное.

5. Рассмотрение письменных обращений

Зарегистрированные обращения граждан не позднее следующего дня после регистрации в Центре передаются на рассмотрение директору. Письменные обращения рассматриваются руководителем в течение двух дней.

Указание по исполнению обращения дается директором на поступившем обращении в форме резолюции, включающей фамилию исполнителя, содержание поручения, дату и подпись (при необходимости – срок исполнения).

Специалист по работе с обращениями граждан вносит содержание резолюции в журнал обращений и передает обращение исполнителю для рассмотрения вопросов, поставленных в

обращении, и подготовки проекта ответа.

Если в резолюции руководителя указаны несколько исполнителей, ответственным за исполнение является исполнитель, указанный в списке первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы. Ответственному исполнителю направляется оригинал документа с приложениями, остальным исполнителям – копии.

Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и составления ответа.

На письмо, рассматриваемое работниками нескольких структурных подразделений, заявителю направляется один ответ.

Вопрос о передаче обращений из одного структурного подразделения в другое или о дополнительном назначении соисполнителя исполнитель решает с руководителем учреждения.

После перевизирования исполнитель возвращает обращение специалисту, который вносит корректировку в журнал письменных обращений и передает обращение, в соответствии с резолюцией, вновь назначенному исполнителю.

Все резолюции сохраняются и подшиваются в дело.

Проект подготовленного ответа на письменное обращение передается на подпись руководителю. Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

Результаты рассмотрения письменных обращений сообщаются автору, а в необходимых случаях – в контролирующий орган.

Когда данных, указанных в письменном обращении, недостаточно для вынесения обоснованного решения, запрашиваются необходимые материалы или направляются работники на места для проверки. При проверке письменных обращений с выездом на место результаты оформляются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Если просьба, изложенная в письменном обращении, не может быть удовлетворена, то указываются мотивы и, при необходимости, автору разъясняется порядок обжалования.

Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

Оформленный надлежащим образом ответ на письменное обращение, вместе с имеющейся перепиской, регистрируется исполнителем в журнале исходящей документации, после чего первый экземпляр ответа отправляется адресату, второй экземпляр остается в Центре.

6. Сроки разрешения. Контроль рассмотрения обращений

Срок разрешения обращения исчисляется в календарных днях от даты его регистрации. Окончанием срока разрешения обращения считается дата направления ответа заявителю.

Установлены следующие сроки разрешения:

Заявления и жалобы граждан разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Если окончание срока исполнения письменного обращения приходится на выходные или праздничные дни, ответ на обращение должен быть направлен не позднее последнего рабочего дня перед выходными и праздничными днями. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, либо принятия других мер, срок рассмотрения заявлений и жалоб может быть продлен, но с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения. Продление срока исполнения согласовывается с директором Центра.

Централизованный контроль за своевременным рассмотрением обращений в Центре осуществляет специалист, на которого возложено делопроизводство по обращениям граждан.

Требования к содержанию и оформлению ответов на обращения:

- ответ(уведомление) дается в письменной форме на утвержденном бланке либо на официальном бланке Центра;
- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по существу всех вопросов, поставленных в обращении гражданина. При необходимости разъясняется порядок

обжалования принятого решения;

- текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются;
- в ответе должно быть указано: кому он направляется, номер и дата письма, на которое дается ответ, дата отправки, исходящий номер, фамилия исполнителя, номер его телефона;
- ответ подписывает директор Центра;
- на коллективное письменное обращение ответ даётся на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа указывается, что ответ даётся на коллективное письмо;
- запрещается направлять гражданину ответ с исправлениями, ошибками, в том числе в реквизитах.
- Исполнитель несёт ответственность (одновременно с подписавшимися) за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения письменного обращения.

Результаты рассмотрения письменных обращений (уведомление) сообщаются заявителю в письменном виде на его почтовый адрес, либо лично в руки. В необходимых случаях - в контролирующий орган.

Оформленный надлежащим образом ответ на письменное обращение, вместе с имеющейся перепиской, регистрируется специалистом по делопроизводству в специальном журнале, проставляется дата, оставляется первый экземпляр ответа (уведомления) на письменное обращение в личном деле заявителя, либо в папке учета исходящей корреспонденции.

Ответственность за своевременность передачи ответов на письменные обращения несёт непосредственный исполнитель и заведующий соответствующего отделения Центра.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), сообщаются автору обращения в письменном виде на его адрес электронной почты, указанный в обращении.

При отправке ответа на письменное обращение по электронной почте делается запрос подтверждения о получении ответа заявителем. Отметка об отправке проставляется на экземпляре ответа, приобщаемом к делу. Проставляется дата отправки, личная подпись и расшифровка подписи (инициалы, фамилия) исполнителя. Ответственность за направление ответов на письменные обращения по электронной почте возлагается на непосредственного исполнителя и начальника соответствующего структурного подразделения.

Если просьба, изложенная в письменном обращении, не может быть удовлетворена, то указываются причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан и, при необходимости, разъясняется порядок обжалования.

По письменным обращениям, на которые неоднократно давались ответы директора Центра принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением гражданина о принятом решении. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю и в контролирующий орган с обязательным занесением данных в журнал (проставляется фамилия, имя, отчество непосредственного исполнителя, категория обратившегося, содержание обращения и результат рассмотрения).

7. Хранение дел

Обращения граждан, после их разрешения, со всеми относящимися к ним материалами формируются в личное дело и хранятся в отделениях Центра по срокам, установленным номенклатурой дел.

Документы подшиваются в «дело» после ввода информации (категория заявителя, содержание обращения, результат рассмотрения, причина повторного обращения, дата разрешения).

Документы подшиваются в следующем порядке сверху вниз: обращение, конверт, акты, справки, ответ заявителю.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в «дело», их комплектность. Неразрешенные обращения граждан и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

Служебные документы хранятся в течение трех лет в приемной директора, после чего передаются в архив по сдаточной описи. В архиве дела хранятся два года.

8. Личный прием граждан

Личный прием граждан осуществляют руководители Центра согласно графику, который доводится до сведения граждан на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в помещении Центра в виде информационного стенда и общедоступных местах в виде буклетов.

Делопроизводитель, уполномоченный проводить прием, выслушав устное обращение гражданина и изучив представленные документы, дает соответствующие разъяснения и заполняет журнал обращений. В нем указываются:

- дата приема;
- фамилия, имя, отчество, дата рождения, место жительства обратившегося;
- категория обратившегося;
- краткое содержание просьбы, причины обращения;
- результат обращения;

Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него соответствующий ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

Заявления граждан, принятые в ходе личного приема, передаются директору Центра для ознакомления и принятия решения об исполнителе.

9. Анализ письменных и устных обращений

Аналитическая работа проводится специалистом ответственным за делопроизводство Центра, который занимается рассмотрением письменных и устных обращений.

Для изучения характера обращений и порождающих их причин проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших обращений;
- число повторных обращений;
- причина повторного обращения;
- категория заявителя;
- содержание обращения;
- результат рассмотрения;
- сроки рассмотрения обращения (до 5 дней, до 15 дней, до 30 дней, свыше 30 дней (с разрешения)).

При анализе обращений особое внимание должно быть обращено на жалобы, по которым были восстановлены нарушенные права и законные интересы граждан, выявлены недостатки в деятельности соответствующих учреждений или отдельных должностных лиц, а также на факты несвоевременного рассмотрения обращений.

Г л о с с а р и й

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

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

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

Коллективное обращение - обращение в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу) подписанное двумя и более авторами, а также обращение, поступившее от имени организации, или общественного объединения.

Коррупция - злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, а также совершение указанных деяний от имени или в интересах юридического лица.

Необоснованная жалоба - просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая заведомо недостоверные сведения, а также нецензурные или оскорбительные слова, выражения, допускающие клеветнические высказывания.

Неоднократное обращение - обращение гражданина (граждан) по одному и тому же вопросу в один и тот же государственный орган, иную организацию (к должностному лицу) многократно давались письменные ответы по существу не содержащие новые доводы или обстоятельства.

Обоснованная жалоба - просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая информацию о действительно существующем факте, ситуации неправомерных действий (бездействий) или действия компании или отдельного сотрудника (сотрудников).

Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Персональные данные - любая информация, относящаяся прямо или косвенно определённому или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

Повторное обращение - обращение гражданина (граждан) по одному и тому же вопросу в один и тот же период при условии неполучения ответа в установленный законодательством срок на первичное обращение, либо не согласия с полученным ответом.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.