

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
в Государственном учреждении социального обслуживания
«Коркинский центр социального обслуживания»**

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Государственное учреждение социального обслуживания «Коркинский центр социального обслуживания» (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности рассмотрения обращений граждан к директору Государственного учреждения социального обслуживания «Коркинский центр социального обслуживания» (далее - директор), его заместителю, заведующему отделению и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, порядок взаимодействия между отделениями и должностными лицами, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Государственном учреждении социального обслуживания «Коркинский центр социального обслуживания» (далее Учреждение).

2. Рассмотрение обращений граждан в Государственное учреждение социального обслуживания «Коркинский центр социального обслуживания» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан».

- Уставом Государственного учреждения социального обслуживания «Коркинский центр социального обслуживания».

3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждение осуществляет директор, его заместитель, заведующий отделением.

4. Организационно-методическое обеспечение работы по рассмотрению обращений, контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляется заместителем директора.

5. Ответственность за соблюдение порядка работы с обращениями граждан возлагается на заведующего отделением Учреждения и заместителя директора Учреждения в соответствии с их компетенцией.

6. Контроль своевременного и полного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступивших на исполнение в отделения, осуществляет заведующий отделением Учреждения.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно и включает в себя рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе в электронной форме и устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

1) непосредственно в Учреждении по адресу: 456550, г. Коркино, ул. 30 лет ВЛКСМ, д. 7;

2) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- контактный телефон и телефон о фактах коррупции в Учреждении - 8 (351-52)-4-65-39;

- «Интернет-приемная» на официальном сайте Учреждения в сети Интернет (<https://kcso20.eps74.ru/>);

- на электронную почту Учреждения: kcsn18@minsoc74.

3) посредством размещения в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте Учреждения в сети Интернет).

9. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

1. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Должностные лица обязаны рассмотреть обращение по существу и по результатам рассмотрения дать мотивированный письменный ответ в срок.

Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня его регистрации и не может превышать 30 календарных дней.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, предусмотренного пунктом 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок исполнения рассмотрения обращений граждан может быть продлен директором или его заместителем, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения.

2. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение граждан в обязательном порядке должно содержать наименование органа, в который направляется письменное

обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты для ответа в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Граждане вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Директор или его заместитель могут установить сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений, о чем делается соответствующая отметка.

Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

3. Условия и сроки личного приема граждан.

Личный прием граждан ведут директор, его заместитель, заведующий отделением в соответствии с утвержденным графиком приема граждан Учреждения.

Непосредственную организацию личного приема граждан в Учреждении и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет специалист по кадрам ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (понедельник-четверг), с 8.00 до 15.45 часов (пятница), обед с 12.00-

12.45 часов, кроме выходных и праздничных дней.

График приема граждан размещается на информационных стендах, официальном сайте Учреждении в сети Интернет.

Предварительная запись на прием по личным вопросам к директору проводится у специалиста по кадрам. Прием граждан заместителем, заведующим отделением проводится в порядке очереди в приемные часы.

Перечень лиц, имеющих право на прием вне очереди:

- 1) инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- 2) инвалиды и заявители с детьми-инвалидами.

При личном приеме граждане предъявляют документ, удостоверяющий их личность.

Устные обращения, не требующие дополнительного изучения и (или) проверки, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны, а личность обратившегося известна или установлена, рассматриваются безотлагательно.

4. Результатом рассмотрения письменного обращения является:

1) разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер, получение гражданином необходимых разъяснений и направление заявителю письменного ответа;

2) направление заявителю сообщения об отказе в рассмотрении обращения;

3) направление обращения по принадлежности в другие государственные органы, органы местного самоуправления, организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

5. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, или получение гражданином необходимых разъяснений.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- 1) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ

на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

2) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый или электронный адрес для направления ответа, ответ не дается. 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 директору или заместителю директора;

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

4) обращение, содержащее 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 сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и

ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, обращение не рассматривается.

7) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов;

8) гражданин, направивший обращение, в любом случае, уведомляется о принятом решении.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

1. Последовательность действий:

1) Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина в Учреждение, либо поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, с использованием иных средств связи.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится заместителем директора. Не принимаются обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп входящих документов, с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок.

Прием и рассмотрение обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, электронной почте, по сети Интернет осуществляется

аналогично работе с письменными обращениями.

Обращения граждан подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации письменных обращений граждан».

2) Прием сообщений о фактах коррупции в Учреждении по телефону.

Телефон Учреждения (835152 4-65-39) обеспечивает возможность гражданам обращаться с информацией о фактах коррупции в Учреждении.

Информация о телефоне размещена на официальном сайте Учреждения.

Регистрация информации, поступившей на телефон производится в журнале в день поступления.

Информация, содержащая нецензурные, либо оскорбительные выражения не рассматривается.

Информация, не содержащая фактов коррупции не рассматривается.

Материалы передаются директору, либо заместителю директора для принятия решения и направления в течение 7 дней с момента регистрации в соответствующие органы (в прокуратуру г. Коркино или в отдел МВД России по Коркинскому округу в соответствии с компетенцией).

3) Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности Учреждения.

Запросы гражданина (физического лица) (далее именуется - пользователь информации) поступают в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа заместителю директора.

Запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

Ежедневно зарегистрированные запросы передаются директору или его заместителю на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

Запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган власти или готовится разъяснение за подписью должностного лица Учреждения;

Доступ граждан к информации о деятельности Учреждения

ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

Поступивший запрос в Учреждение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4) Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в Учреждение. Датой поступления считается дата, указанная на штампе Учреждения.

В подтверждение своих доводов заявитель может представлять дополнительные документы и материалы, как в письменной, так и в электронной форме, либо обратиться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Паспорта, трудовые книжки, денежные знаки, ценные бумаги не могут быть приложены к обращению и приняты на хранение. Эти документы возвращаются заявителю. В случае получения таких документов составляется Акт о приеме документов (материальных ценностей) (далее - Акт). Акт может быть составлен также в случае, если в конверте с обращением, поступившим по почте, нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения. В Акте должно быть описание документов (материальных ценностей), приложенных к обращению, или фиксация факта отсутствия документов, подписи лиц, присутствовавших при составлении Акта (приложение 1).

Данные об обратившемся гражданине и о сути обращения заносятся в «Журнал регистрации письменных обращений граждан».

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. При получении

повторного обращения по одному и тому же вопросу присваивается новый входящий номер со ссылкой на регистрационный номер и дату предыдущего обращения с приложением копии резолюции по первому обращению. При повторном обращении тщательно выясняются причины их поступления, дополнительное рассмотрение проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

5) Направление обращений граждан на рассмотрение.

Письменные обращения ежедневно до 16.00 часов передаются на рассмотрение директору или его заместителю.

Обращения, касающиеся вопросов, не входящих в компетенцию Учреждения, направляются в 7-дневный срок со дня регистрации в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, либо готовится разъяснение за подписью директора с обоснованием отказа в рассмотрении.

За подписью директора готовятся разъяснения (сообщения, уведомления) в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006

года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

-ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Контроль за сроками исполнения осуществляет заместитель директора Учреждения. Информацию по обращению готовит каждый исполнитель, указанный в поручении.

б) Рассмотрение обращений граждан.

Поступившие в Учреждение письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения.

Должностное лицо, к которому поступило обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает в установленном законодательством порядке, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Органы или должностные лица по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего обращение,

обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

Если в обращениях граждан, приведены факты коррупции в Учреждении, они направляются в Комиссию по противодействию коррупции в Учреждении, осуществляющую рассмотрение данных вопросов.

В любом случае граждане извещаются о причинах не рассмотрения их обращений, а также сообщается об органе или должностном лице, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения.

7) Организация личного приема граждан.

Прием граждан по личным вопросам в Учреждении осуществляется ежедневно, в соответствии с утвержденным графиком приема граждан (далее - график приема), который составляется на очередной год, утверждается приказом директора и размещается на сайте Учреждения.

Консультации граждан о порядке проведения личного приема в Учреждении осуществляются ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (понедельник-четверг), с 8.00 до 15.45 часов (пятница), обед с 12.00 до 12.45 часов, кроме выходных и праздничных дней в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

Консультация заявителя проводится не более 15 минут, разъясняется порядок разрешения его вопроса. Данные обратившегося заявителя заносятся в «Журнал устных обращений граждан».

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в

компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Во время записи на прием к директору или к его заместителю устанавливается количество обращений гражданина. При повторных обращениях подбираются все ранее представленные материалы, которые предоставляются должностному лицу, ведущему прием. Повторный личный прием к директору и его заместителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в организации повторного личного приема определяется исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

Запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью директора или его заместителя.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме, которое рассматривается в установленном порядке, как письменное обращение.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время проведения приема по личным вопросам должностные лица, ведущие прием, имеют право приглашать для разъяснений специалистов Учреждения, направлять сотрудников Учреждения для проведения проверок, ставить на контроль обращение и принимать другие меры для объективного рассмотрения вопросов.

По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, куда ему следует обратиться

или кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля.

8) Постановка обращений граждан на контроль.

На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Обращение может быть возвращено должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

Обращения граждан снимаются с контроля после направления должностными лицами-исполнителями ответов на обращения, а в случае запроса - ответов в вышестоящий орган государственной власти и после предоставления копий ответов.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и качеством ответов заявителям по поручениям, за исполнением поручений с личного приема, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и качеством ответов заявителям в отделениях Учреждения осуществляет заместитель директора.

9) Продление срока рассмотрения обращений граждан.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не

более чем на 30 дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока должностному лицу, давшему поручение.

Директор Учреждения, давший поручение, на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

В случае, если в ответе, поступившем от должностного лица, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Исполнитель извещает заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

10) Оформление ответов на обращение.

Ответы в органы государственной власти, в Правительство Челябинской области, Министерство социальных отношений Челябинской области, Администрацию Коркинского муниципального округа об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает директор, или его заместитель. Проект ответа готовит ответственный исполнитель.

Все письменные ответы, подготовленные должностными лицами по существу обращения, поступают заместителю директора.

Требования к содержанию и оформлению ответов заявителю на обращения:

- ответ подписывается директором или заместителем директора с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения;
- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;
- в ответе должно быть указано: кому он направлен, адрес заявителя,

дата отправки, исходящий номер;

- ответы оформляются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;
- к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;
- в случае отказа в удовлетворении обращения, заявителю должны быть объяснены мотивы отказа и сделаны ссылки на нормы действующего законодательства, разъяснен порядок обжалования;
- ответы на обращения, требующие правового обоснования, согласовываются с юрисконсультom Учреждения;
- в ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ, с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;
- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса. Заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

После регистрации в «Журнале исходящей корреспонденции», специалистом по кадрам ответ отправляется адресату. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие и обоснованные ответы, соответствующие действующему законодательству Российской Федерации.

Исполненные обращения снимаются с контроля и хранятся у заместителя директора.

11) Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения

обращений граждан.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право 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.

Информацию о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляет заместитель директора во время устных консультаций и по телефону.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения; о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;
- о порядке работы с обращениями граждан в Учреждении;
- о графике приема граждан.

Справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (понедельник-четверг), с 8.00 до 15.45 часов (пятница), обед с 12.00 до 12.45 часов, кроме выходных и праздничных дней.

При получении запроса по телефону специалист Учреждения:

- называет наименование органа, в который обратился гражданин;
- представляется и предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов.

Во время беседы с заявителем специалист Учреждения должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

12) Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

Обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке.

Срок хранения документов по письменным и устным обращениям, в соответствии с номенклатурой дел, составляет 5 лет.

Подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив.

Исполнителям запрещается изымать из переписки документы.

Выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения директора Учреждения.

13) Разъяснение порядка обжалования действий, (или бездействий) при рассмотрении обращений граждан.

Гражданин вправе обжаловать действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в судебном порядке. Данное право ему разъясняется в ходе приема граждан по личным вопросам, или разъясняется в письменном ответе на обращение.

14) Ответственность сотрудников при рассмотрении обращений граждан.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, соблюдение

сроков рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание подготавливаемых ответов в соответствии с действующим законодательством.

При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме, возлагается на должностных лиц, проводивших личный прием.

Сведения, содержащиеся в обращениях, персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, осуществляющего работу с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни граждан без их 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 вопросов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
ГУСО «Коркинский центр
социального обслуживания»

Акт № _____
приема документов (материальных ценностей)

" ____ " _____ 20__

г. Коркино

Мною, _____
(должность, Ф.И.О. составителя акта)

в присутствии _____
(должность, Ф.И.О свидетелей, присутствующих при составлении акта)
составлен настоящий акт о следующем:

" ____ " _____ 200__ г. в ____ час. ____ мин. в _____

при вскрытии конверта от _____

_____ (Ф.И.О. отправителя, обратный адрес, указанный на конверте)

обнаружено _____
(название документа (материальной ценности), идентификационные признаки)

Настоящий акт составлен в одном экземпляре.

Содержание акта подтверждаем личными подписями:

(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

Настоящий акт составил:

(должность) (подпись) (расшифровка подписи)