

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ
ПАРАБЕЛЬСКОГО РАЙОНА»
(ОГКУ «ЦСПН Парабельского района»)**

**ПРИКАЗ
по основной деятельности**

от 12.07.2017г.

№ 130

**Об утверждении Инструкции о порядке
работы с обращениями граждан и организаций
в ОГКУ «ЦСПН Парабельского района»**


В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в ОГКУ «ЦСПН Парабельского района»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить в ОГКУ «ЦСПН Парабельского района» Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан и организаций (Приложение № 1).
2. Утвердить форму журнала регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 2).
3. Назначить ответственной за ведение, хранение журнала регистрации письменных обращений граждан делопроизводителя Грива О.А.
4. Утвердить форму журнала личного приема граждан (Приложение № 3).
5. Делопроизводителю учреждения Грива О.А. ознакомить специалистов учреждения с содержанием данного приказа под роспись согласно Листу ознакомления (Приложение № 4) до 21.08.2017г.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ОГКУ «ЦСПН Парабельского района»  Н.А.Деева

С приказом ознакомлена:

Ф.И.О. сотрудника	Дата ознакомления	Подпись
Грива О.А.	12.07.2017г.	



Инструкция
о порядке работы с обращениями граждан и организаций в областном
государственном казенном учреждении «Центр социальной поддержки
населения Парабельского района»

1. Общие положения

1. Рассмотрение обращений граждан и организаций (далее - обращение) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».

Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращением граждан и их приема в ОГКУ «ЦСПН Парабельского района» (далее – учреждение), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением.

Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

- Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения.

- 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 должностных лиц учреждения, либо критика деятельности указанных должностных лиц.

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

2. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение обращений поступивших в ОГКУ «ЦСПН Парабельского района»:

- в письменной форме;
- устных обращений;
- поступивших в ходе личного приема;
- по телефону.

3. Общий срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, когда для рассмотрения письменного обращения требуется запросить дополнительные материалы и документы, необходимые для рассмотрения указанного обращения, а также в исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен не более чем на 30 дней директором ОГКУ «ЦСПН Парабельского района» (далее директор учреждения). В указанных случаях гражданину (организации), направившему (направившей) обращение (далее - автор обращения), должен быть направлен промежуточный ответ с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения и его причине.

В соответствии с действующим законодательством предусмотрены иные сроки рассмотрения обращений, которые представлены в таблице 1.

2. Процедуры рассмотрения обращений

4. Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения должностным лицом ОГКУ «ЦСПН Парабельского района»;
- оформление дела по обращению, его хранение;
- анализ обращений.

3. Прием и регистрация письменных обращений

5. Все поступающие в учреждение документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются делопроизводителем в день их поступления.

6. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, делопроизводитель:

- проверяет правильность адресности корреспонденции;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкладываются и сохраняются в делах;
- поступившие с письмом документы подкладывают под скрепку после текста обращения, за тем подкладывается конверт (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

7. Регистрация обращений осуществляется делопроизводителем в журнале регистрации письменных обращений граждан по мере их поступления, но не позднее трех дней. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

При регистрации обращения в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

- № и дата поступления обращения, которая дублируется со штампа;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине (фамилия, имя, отчество (при наличии), категория заявителя, место его проживания (адрес)) либо об обратившейся организации (наименование, сведения о местонахождении);
- фамилия исполнителя, которому отписано данное обращение для рассмотрения;
- тема (темы) обращения;
- срок рассмотрения.

8. Совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством, считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

Обращение проверяется на повторность делопроизводителем учреждения, осуществляющим регистрацию письменных обращений. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение одного календарного года.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма делопроизводителем учреждения возвращаются на почту не вскрываемыми или по возможности направляются адресату.

Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. В журнале регистрации письменных обращений граждан делается запись «без подписи», территория указывается по штемпелю. Анонимные письма, как правило не рассматриваются.

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

9. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, установленным действующим законодательством, принимаются к рассмотрению и передаются директору (начальнику отдела) учреждения.

4. Рассмотрение обращения должностным лицом

областного государственного казенного учреждения «Центр социальной поддержки населения Парабельского района»

10. Директор (начальник отдела) учреждения:

- рассматривает вопрос об отнесении к компетенции учреждения вопросов, содержащихся в обращении, и наличии оснований для переадресации обращения;
- принимает решение о возвращении автору обращения вложенных в конверт подлинников документов.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые не относятся к компетенции учреждения;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции учреждения;
- содержащие повторные обращения;
- обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;
- анонимные обращения.

11. По каждому обращению директор учреждения (начальник отдела) дает поручение, в том числе о постановке обращения на контроль, поручение о рассмотрении обращения с выездом на место, либо комиссионно с привлечением специалистов учреждения и государственных органов, органов местного самоуправления (по согласованию).

12. Повторные обращения ставятся на рабочий контроль.

13. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение в день регистрации направляется в органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

14. По многократным обращениям директор учреждения (начальник отдела) на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и дает поручение о прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;
- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

15. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, директор учреждения (начальник отдела) дает поручение делопроизводителю учреждения подготовить:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;
- уведомление автору обращения о переадресации обращения.

16. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

17. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией директора учреждения (начальника отдела) исполнитель готовит письмо автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Письмо автору обращения подписывается директором учреждения (начальником отдела), принявшим решение о невозможности направления обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, и направляется автору обращения.

18. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то по решению в соответствии с резолюцией директора учреждения (начальника отдела) делопроизводитель готовит сообщение автору обращения о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение подписывается директором учреждения (начальником отдела), принявшем такое решение, и направляется автору обращения.

19. Директор учреждения (начальник отдела) знакомится с содержанием обращений и по результатам предварительного рассмотрения пишет ни них резолюции, указывая ответственного специалиста учреждения (далее исполнителя), порядок и срок исполнения и передает обращение делопроизводителю, который делает отметку об ответственном исполнителе в журнале и передает обращение для рассмотрения и подготовки ответа исполнителю.

20. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и должностного лица, директор учреждения (начальник отдела) вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

21. Директор учреждения (начальник отдела):

- рассматривает текст обращения и прилагаемые документы;
- определяет исполнителя и сроки рассмотрения обращения;
- передает исполнителю для подготовки ответа;

- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Исполнители, указанные в резолюции директором учреждения (начальником отдела) ответственные за рассмотрение обращений граждан:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у специалистов учреждения и иных должностных лиц не позднее трех рабочих дней со дня поручения о рассмотрении обращения;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью директора учреждения (начальника отдела). О характере и форме ответа сообщается делопроизводителю, который делает отметку о выполнении в журнале регистрации письменных обращений граждан.

После рассмотрения и подготовки ответа исполнителем оригинал обращения, поступивший в бумажном виде вместе с приложенными документами возвращается делопроизводителю для подшивки в дело.

5. Оформление дела по обращению, хранение

22. Исполнитель направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию автора обращения ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

23. Направление ответа на обращение по электронной почте осуществляется с соблюдением требований законодательства о защите персональных данных и информации.

24. Исполнитель формирует дело по обращению, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, передает сформированное дело на хранение делопроизводителю в течение пяти рабочих дней после дня направления ответа автору обращения.

25. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа автору обращения, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания ответа с визой «В дело».

26. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой учреждения.

27. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

28. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в алфавитном порядке.

29. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается делопроизводителем в течение пяти лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

Личные дела граждан, обратившихся два и более раз по одним и тем же вопросам, хранятся до минования надобности и передаются делопроизводителю.

6. Анализ обращений

30. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется директором учреждения.

31. Анализ поступивших в учреждение обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по итогам полугодия, года.

7. Работа с устными обращениями

32. Организация личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», статьей 104 Регламента работы Администрации Томской области, утвержденного постановлением Главы Администрации (Губернатора) Томской области от 03.06.2004 № 98.

33. Устные обращения подлежат регистрации в день проведения личного приема.

34. Организацию личного приема граждан осуществляет директор учреждения (начальник отдела) в соответствии с утвержденным графиком:

- проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность;
- производит отметку в журнале личного приема граждан.

Личный прием граждан начальником отдела учреждения осуществляется в соответствии с утвержденным графиком. Учет приема граждан директором учреждения (начальником отдела) производится в журнале личного приема граждан. Журнал может вестись в электронном виде. По результатам приема в журнал вносятся данные:

- дата обращения (число, месяц, год);
- Ф.И.О. обратившегося;

- адрес проживания;
- тема обращения;
- контактные данные (телефон);
- дан ответ, разъяснения;
- примечание.

Утвержденные в установленном порядке графики личного приема граждан директором учреждения и начальником отдела учреждения размещаются на официальном сайте и информационном стенде учреждения.

На личном приеме граждан, который ведет директор учреждения, может присутствовать начальник отдела учреждения.

Директор учреждения (начальник отдела), осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются в журнале личного приема граждан. 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 регистрации.

В остальных случаях директором учреждения (начальником отдела) дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

В ходе личного приема гражданину на основании пункта 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

35. Директор (начальник отдела), сотрудники учреждения во время рабочих поездок в населенные пункты района проводят личные приемы граждан в кабинетах участковых специалистов, а так же на базе социальных комнат.

36. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия заявителей.

37. Право на внеочередной прием имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды 1-й и 2-й групп, их законные представители;
- родители (опекуны, попечители, приемные родители), имеющие детей-инвалидов, а также на попечении которых находятся трое и более детей;
- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

38. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

39. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен.

40. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

41. Обращения граждан, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с использованием видео и аудиозаписи с согласия заявителя. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данной инструкции.

8. Контроль за порядком рассмотрения обращений

42. Контроль за порядком рассмотрения обращений осуществляется директором учреждения (начальником отдела).

43. Исполнители учреждения несут персональную ответственность за содержание подготовленного ответа, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения и наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки.

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

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

Таблица 1

СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ в соответствии с действующим законодательством

От кого обращение	Срок рассмотрения (дней)
От граждан и юридических лиц или общественных организаций	30
Возможно продление	30
Депутаты Парабельского района	20
Депутаты г. Томска и федерального уровня	30
Передать обращение в другой орган для рассмотрения	7
Уполномоченный по правам человека	15 (запросы) или 30 (рассмотрение заключений, рекомендаций)
Уполномоченный по правам ребенка	14 (запросы) или 30 (рассмотрение заключений, рекомендаций)
СМИ федерального уровня	7
Прокуратура: требование об изменении НПА	10 дней

протест представление	10 дней 30 дней
Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, а также уполномоченных по защите прав предпринимателей в субъектах Российской Федерации	Ответ на запрос в срок, не превышающий 15 дней

Приложение № 2
к приказу ОГКУ
«ЦСПН Парабельского района»
№ 130 от 12.07.2017г.

Журнал регистрации письменных обращений граждан

Обращение поступило		Вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Данные об обратившемся гражданине (Ф.И.О., категория заявителя, место проживания)	Ф.И.О. исполнителя, которому отписано обращение для рассмотрения	Тема обращения	Срок рассмотрения	Отметка об исполнении
№	дата						

Приложение № 3
к приказу ОГКУ
«ЦСПН Парабельского района»
№ 130 от 12.07.2017г.

Журнал личного приема граждан

Дата обращения (число, месяц, год)	Ф.И.О. обратившегося	Адрес проживания	Тема обращения	Контактные данные (телефон)	Дан ответ, разъяснение	Примечание