

Утверждена приказом директора
ГКУ «КЦСОН»
Гудермесского района
от « 31 » 12.10.16 г. № 03-03/20-и

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями граждан в государственном казённом учреждении
«Комплексный центр социального обслуживания населения»
Гудермесского района

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава I. Общие положения

Глава II. Регистрация и учет письменных обращений граждан

Глава II. Рассмотрение обращений граждан

Глава IV. Контроль за исполнением и сроки исполнения обращений граждан

Глава V. Личный прием граждан

Глава I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями граждан, поступивших в государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Гудермесского района (ГКУ «КЦСОН») в ходе личного приема.
2. Функции по организации работы по приему, учету, регистрации обращений граждан и передача их должностным лицам для рассмотрения возлагается на секретаря руководителя ГКУ «КЦСОН», в структурных подразделениях на руководителей структурных подразделений.
3. Руководители структурных подразделений ГКУ «КЦСОН» несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное разрешение.

Глава II. Регистрация и учет письменных обращений граждан

4. Все поступившие в ГКУ «КЦСОН» обращения граждан, подлежат обязательной регистрации.

5. По просьбе обратившегося гражданина, на копии его заявления ставится штамп с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок.

6. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) секретарь руководителя проверяет правильно ли адресовано. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

7. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Конверт хранится вместе с обращением.

8. Учет обращений осуществляется в журнале регистрации обращений граждан по личным вопросам.

9. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются:

регистрационный номер; дата регистрации;

ФИО автора обращения, его адрес, категория; краткое содержание обращения;

фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя);

срок исполнения;

дата и результаты рассмотрения обращения.

10. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления обращения и учетный номер, состоящий из порядкового номера.

11. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в учетных формах и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

12. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

13. В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата.

14. Обращения, некорректные по содержанию или изложению, а также текст, который не поддается прочтению, регистрируются в порядке, предусмотренном настоящей инструкцией.

15. Интернет-обращение распечатывается на бумажный носитель, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Глава III. Рассмотрение обращений граждан

16. Поступившее в ГКУ «КЦСОН» обращение подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения.

17. Резолюция оформляется на свободном от текста обращения месте либо на отдельном листе форматом не менее 1/4 стандартного листа с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

18. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись, дата.

19. В тексте резолюции могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

20. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

21. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем.

22. Ответ заявителю готовится исполнителем, визируется руководителем ГКУ «КЦСОН» (или лицом его замещающим).

23. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

24. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод.

25. По обращению, текст которого не поддается прочтению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

26. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

27. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца ГКУ «КЦСОН» и после регистрации направляются по почте или выдаются на руки заявителям под роспись.

Глава IV. Контроль за исполнением и сроки исполнения обращений граждан

28. Постановка обращений на контроль производится с целью своевременного и полного рассмотрения обращений граждан.

29. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на секретаря руководителя ГКУ «КЦСОН».

30. За три дня до истечения срока рассмотрения секретарь руководителя ГКУ «КЦСОН» делает напоминание исполнителям о наступлении установленного срока.

Глава V. Личный прием граждан

31. Личный прием граждан в ГКУ «КЦСОН» проводится руководством и другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

32. Прием граждан производится в день обращения.

33. Если в ходе личного приема изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно. Содержание устного обращения, а также результаты его рассмотрения заносятся в журнал регистрации обращений граждан по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

34. При невозможности решения на личном приеме поставленных гражданином вопросов, от него принимается письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

35. Регистрация обращений граждан по личным вопросам осуществляется отдельно от других направлений, документационного обеспечения и начинается

ежегодно с номера 1.

36. В случаях, когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию ГКУ «КЦСОН», должностным лицом, проводившим прием, дается разъяснение гражданину, куда ему следует обратиться.

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