



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«ТЕМРЮКСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»

**ПРИКАЗ**

от 18.04.2014

№ 160

г. Темрюк

**Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях совершенствования деятельности в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Темрюкский комплексный центр социального обслуживания населения» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан (прилагается).
2. Заместителю директора Абраменко В.А. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

С.Н. Кулыгин

Проект приказа подготовлен и внесен:

Заместитель директора

В.А. Абраменко

Проект приказа согласован:

Юрисконсульт

В.В. Путилин

## Приложение

Утверждено приказом государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Темрюкский комплексный центр социального обслуживания населения»  
от «18» 04 2017 года № 160

# ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

## 1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) разработан в целях защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан (далее - обращения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Темрюкский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение).

1.2. Результатом рассмотрения обращений является направление заявителю письменного ответа на бумажном носителе или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо разъяснением права обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу содержащихся в нем вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), либо с согласия заявителя - устный ответ на обращение в ходе личного приема.

## 2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

2.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется при непосредственном обращении в учреждение в устной или письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Должностные лица (специалисты), ответственные за рассмотрение обращений, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы учреждения; о контактных телефонах и почтовых адресах; адресе электронной почты учреждения, данная информация также размещается на ин-

формационных стендах в доступных для ознакомления местах и на сайте министерства труда и социального развития Краснодарского;

2.2. Обращения направляются по местонахождению учреждения:

Почтовый адрес: 353500, г. Краснодарский край, г. Темрюк, ул. Ленина, 20.

Адрес электронной почты: [cso\\_taman@krasnodar.msrf.ru](mailto:cso_taman@krasnodar.msrf.ru)

Телефон/факс для приема письменных обращений: 8(86148)51653.

Справочный телефон для консультирования граждан: 8(86148)51653

2.3. Режим работы учреждения:

понедельник - четверг - с 8.00 до 12.00 и с 12.48 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 12.00 и с 12.48 до 16.00;

Выходные дни - суббота, воскресенье.

### **3. Требования к оформлению обращений**

3.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество (наименование должности) соответствующего должностного лица;  
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;  
почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;  
суть предложения, заявления, жалобы;  
личную подпись заявителя;  
дату написания.

3.2. Заявитель, в подтверждение своих доводов, может приложить к обращению документы и материалы (их копии).

3.3. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме); излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Заявитель может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

#### **4. Срок рассмотрения обращений граждан**

4.1. Обращения, поступившие в учреждение рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

4.3. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления директор учреждения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

4.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения директору учреждения предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

4.5. По дубликатному обращению (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

4.6. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

4.7. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.8. Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с законодательством.

4.9. Общий контроль в учреждении за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет делопроизводитель.

#### **5. Прием письменных обращений**

5.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление в учреждение письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

5.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, каналам электронной и факсимильной связи.

5.3. Поступающие обращения в день поступления передаются делопроизводителю для регистрации.

5.4. Обращения, поступившие в форме электронных сообщений или по каналам факсимильной связи, обрабатываются аналогично письменным обращениям.

## **6. Регистрация обращений**

6.1. Все поступающие устные письменные обращения а также поступившие в форме электронных сообщений регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, заявлений и жалоб граждан.

6.2. Срок регистрации обращений с момента поступления - три дня.

6.3. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие:

по электронной почте в один и тот же день;

из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа).

6.4. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю по его письменному заявлению возможен до его регистрации.

По письменному запросу заявителя возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

## **7. Направление обращений на рассмотрение**

7.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается директором учреждения исключительно из его содержания.

7.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, фамилия которого отмечена в поручении первой, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить координатору все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок его исполнения.

7.3. Запрещается направлять обращение на рассмотрение сотруднику, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие директора учреждения, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее

решение или действие (бездействие) в установленном порядке в управлении социальной защиты в Темрюкском районе.

7.4. В случае если вопрос, содержащийся в обращении, не входит в компетенцию исполнителя, он в пятидневный срок с даты получения обращения возвращает его делопроизводителю с мотивированной служебной запиской на имя директора учреждения.

В служебной записке указывается орган государственной власти или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение содержащихся в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения в учреждении от одного исполнителя к другому, минуя директора учреждения.

7.5. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации заявителю дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.7. Обращение, в котором содержатся 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 уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

## **8. Рассмотрение обращений**

8.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы;

вносит предложения директору учреждения, о необходимости встречи с заявителем для уточнения сути обращения, о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, и (или) об организации выезда на место с участием заявителя.

8.3. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

8.4. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Сообщение о прекращении переписки в тридцатидневный срок со дня регистрации обращения направляется автору.

8.5. Обращение считается исполненным и снимается с контроля после всестороннего рассмотрения всех поставленных заявителем вопросов, принятия необходимых мер и направления ответа в соответствии с поручением.

## 9. Ответы на обращения

9.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

9.4. Ответы заявителям подписываются директором учреждения:

9.5. В преамбуле ответа указывается, откуда (каким способом) поступило обращение, либо что ответ дается на обращение, поступившее из соответствующего органа, организации (указать название), либо что обращение рассмотрено по поручению вышестоящего органа (указать название), кроме обращений граждан, поступивших от них по почте, называется основной вопрос обращения и сообщается, каким органом рассмотрено обращение.

9.6. В ответе на обращение, поданное гражданином лично, указывается, что учреждением рассмотрено обращение, принятое в ходе личного приема, поступившее по электронной почте, по факсу.

9.7. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

9.8. Если на обращение дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

9.9. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9.10. 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 в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

9.11. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

9.12. Ответы, подписанные директором учреждения, сдаются делопроизводителю не позднее чем за один рабочий день до окончания срока рассмотрения обращения.

9.13. Ответ регистрируется и отправляется заявителю делопроизводителем не позднее одного рабочего дня со сдачи его исполнителем.

9.14. Если заявитель не указывает почтового адреса и просит ответить ему по электронной почте, то ответ готовится на бланке в одном экземпляре и направляется в форме электронного образа документа, полученного в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

При направлении ответа по электронной почте исполнитель распечатывает подтверждение отправки электронного документа и передает материалы рассмотрения обращения делопроизводителю.

## **10. Хранение материалов рассмотрения обращений**

10.1. Материалы рассмотрения обращений после направления ответа передаются на хранение делопроизводителю.

10.2. Формирование личных дел и подшивок с материалами рассмотрения обращений у исполнителей запрещается.

10.3. Рассмотренное обращение с документами и материалами, формируется и хранится в деле 06-05 «Письменные обращения граждан и переписка к ним».

10.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

## **11. Прием граждан**

11.1. Прием посетителей осуществляется ежедневно согласно графику работы учреждения.

11.2. Информация о графике работы размещается на видном месте при входе в здание, в котором оно осуществляет свою деятельность.

11.3. Должностные лица, сотрудники осуществляющие прием, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (беджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися к одежде, либо настенными табличками аналогичного содержания.

11.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

11.5. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.6. Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес и краткое содержание вопроса обращения вносятся в журнал обращений граждан.

11.7. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующим его вопросам, либо разъяснить, к компетенции каких органов и организаций относятся эти вопросы.



11.8. При необходимости для рассмотрения поставленных вопросов на прием может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения учреждения, если рассматриваемые вопросы находятся в его компетенции.

11.9. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком.

11.10. Копия первой страницы обращения, принятого на личном приеме, возвращается лицу, доставившему обращение. На указанной копии проставляется штамп учреждения, указывается дата принятия обращения, количество принятых листов (если их более одного), контактный телефон для справок и фамилия должностного лица, принявшего обращение.

11.11. Прием граждан в учреждении осуществляется директором, заместителями директора, заведующими отделениями социального обслуживания на дому, специалистами по социальной работе при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

11.12. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **12. Консультирование граждан по справочному телефону**

12.1. Информация о справочных телефонах учреждения размещается на сайте министерства труда и социального развития Краснодарского края и на информационных стендах учреждения.

12.2. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц, специалистов с заявителями:

при ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам;

при ответе на телефонный звонок должностное лицо (специалист) называет наименование учреждения, фамилию, имя, отчество и замещаемую должность.

12.3. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, то гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

12.4. Гражданин, обратившийся за консультацией по справочному телефону, называет фамилию, имя и отчество, место проживания (при желании) и излагает интересующий его вопрос.

12.5. Если ранее был дан письменный ответ по существу задаваемых заявителем вопросов, то об этом сообщается ему с разъяснением порядка обжалования письменного ответа.

12.6. Если гражданин ведет себя некорректно, грубо или агрессивно, использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом, и телефонный разговор с ним прекращается.

### **13. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений**

13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Общий контроль за рассмотрением обращений осуществляет директор учреждения.

Контроль включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

снятие обращений с контроля.

13.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений в учреждении осуществляет делопроизводитель.

13.4. Обращения, поступившие в учреждение из министерства труда и социального развития Краснодарского края, управления социальной защиты в Темрюкском районе с поручением о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

13.5. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, рассматривающего обращение.

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, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.