

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в ГБПООРУ «Ессентукский ЦР»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, устанавливает порядок регистрации, определяет сроки, последовательность действий и особенности рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации (далее - обращения граждан), является нормативным документом, регламентирующим единый порядок работы с обращениями граждан.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иным действующим законодательством Российской Федерации, регламентирующим это направление деятельности, а также на основании настоящего Положения.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.2. Местонахождение ГБПООРУ «Ессентукский ЦР»:

Ставропольский край, г. Ессентуки ул. Чкалова, д.1.

Режим работы: понедельник – пятница с 08-00 час. до 17-00 час., перерыв с 12-00 час. до 13-00 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефоны, по которым можно получить информацию справочного характера, записаться на прием: 8(879234) 6-11-89,6-26-72, факс 6-50-59

Адрес электронной почты: epuzri@minsoc26.ru

Организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений граждан находятся в полномочиях директора ГБПООРУ «Ессентукский ЦР»

3. Информирование граждан.

3.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет информирование граждан: о местонахождении и графике работы ГБПООРУ «Ессентукский ЦР» (далее - Учреждения) об адресе официального сайта в сети

«Интернет», адресе электронной почты Учреждения, о порядке получения гражданином информации по вопросам организации рассмотрения обращений.

3.2. Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

3.3. Информирование граждан в Учреждении осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно, почтой, электронной почтой; размещении информационных материалов в сети «Интернет», официальном сайте Учреждения.

4. Требования к форме и характеру взаимодействия с гражданами.

4.1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан ответственное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5. Общие требования к оформлению обращений.

5.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать: фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления, жалобы; личную подпись заявителя; дату написания.

5.2. В обращении, поступившем в Учреждения в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан.

6.1. Обращения, поступившие в Учреждения, рассматриваются в течение 10 дней. В случае, если ответ на обращение был передан в организацию почтовой связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, срок не считается пропущенным. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Учреждения до даты направления ответа гражданину.

6.2. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. В случае, если последний день, установленного законом срока, приходится на нерабочий день (выходной или праздничный день), днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

6.3. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку информации для ответа.

7. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

7.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

7.2. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в Учреждения письменного обращения.

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

7.4. Все обращения граждан, в том числе и обращения на имя директора Учреждения, принимаются и обрабатываются отделом информационно-аналитического центра.

7.5. Обращения юридических лиц и граждан по правовым вопросам, принимаются и обрабатываются юристам Учреждения.

7.6. Регистрация обращений, поступивших в Учреждения производится в журнале обращений.

7.7. Письменные обращения регистрируются в журнале входящей корреспонденции, в соответствии с номенклатурой дел Учреждения, инструкцией по делопроизводству. На первой странице письма в правом нижнем углу, либо на свободном от текста месте, проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

8. Направление обращений на рассмотрение.

8.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения.

8.2. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

8.3. Зарегистрированное обращение передается директору для рассмотрения.

8.4. Ознакомившись с обращением гражданина, директор дает указание об исполнении обращения гражданина и определяет должностное лицо, ответственного за рассмотрение обращения для подготовки ответа .

8.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

8.6. Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на

электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса, либо наличия просьбы гражданина о направлении ответа на указанный электронный адрес.

8.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.8. 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.

9. Рассмотрение обращений.

9.1. Работу по рассмотрению обращений, поступивших в Учреждения, координирует директор.

9.2. Поступившие обращения, директор направляет специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, который готовит ответ заявителю и несет ответственность за несоблюдение сроков исполнения обращений.

9.3. Ответ гражданину, подготовленный специалистом отдела, визируется директором Учреждения.

10. Ответы на обращения.

10.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его гражданину.

10.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

10.3. Ответы заявителям, визируются исполнителем, подписываются директором и регистрируются в журнале регистрации отправляемых документов в соответствии с номенклатурой дел Учреждения. Ответам присваивается порядковый номер в пределах данного информационного массива, проставляется дата.

10.4. Оригиналы ответов, зарегистрированных в приемной Учреждения, отправляются заявителям, копии хранятся в соответствии с номенклатурой дел Учреждения.

10.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.6. 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.

10.7. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

10.8. Ответ на обращение, поступившее в Учреждения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.9. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

11. Организация личного приема граждан директором Учреждения.

11.1. Личный прием граждан осуществляется директором или его заместителем по предварительной записи или договорённости.

11.2. 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.

3.6.4. Во время приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствующем порядке.