

Приложение  
к приказу ГБУ РК  
«ЦСО города Саки и  
Сакского района»  
от 21 марта 2017 года  
№ 4/17-од

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в**  
**Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания**  
**граждан пожилого возраста и инвалидов**  
**города Саки и Сакского района»**

**I. Общие положения**

1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Саки и Сакского района» (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

2. Настоящая Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Учреждении.

3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

4. Настоящий Порядок является локальным нормативным актом Учреждения.

5. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

6. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**обращение** - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

**предложение** - рекомендация гражданина (группы граждан) направленная на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации и качества оказываемых социальных услуг и других направлений.

**заявление** - просьба гражданина (группы граждан) о содействии по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов, либо критика деятельности Учреждения и его должностных лиц.

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

7. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приеме граждан руководителем Учреждения размещаются на информационном стенде в Учреждении и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (РЦСО.рф) (далее – сайт Учреждения).

8. Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:

- 1) почтой России по адресу: 296505, Россия, Республика Крым, г.Саки, ул.Строительная, д. 8;
- 2) факсом: (06563) 3-06-22;
- 3) электронной почтой по адресу: [cso-sakskiyayon@mail.ru](mailto:cso-sakskiyayon@mail.ru);
- 4) на официальный сайт РЦСО.рф;
- 5) по телефону: (06563)3-06-22, (06563) 3-06-23.

9. Подача заявителями письменных обращений лично или курьером осуществляется по адресу: 296505, Россия, Республика Крым, г.Саки, ул.Строительная, д.8.

10. График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00. Обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

11. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

12. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

13. С целью ознакомления получателей социальных услуг (законных представителей) с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и на сайте Учреждения.

## **II. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан**

1. Гражданин на стадии его обращения в Учреждении имеет право:

- обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц;

- реализовать право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц;

- на рассмотрение обращения бесплатно.

2. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Должностные лица Учреждения (далее – должностные лица) обеспечивают:

1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения;

2) получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

## **III. Порядок направления на рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте**

1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственной орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

12. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законом.

В обращении 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.

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.

#### **IV. Процедура регистрации и порядок рассмотрения письменных обращений граждан и обращений, поступивших по электронной почте**

1. Поступающие в Учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (далее – уполномоченное лицо).

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

2. При приеме письменных обращений:

1) проверяется правильность адресности корреспонденции;

2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

3) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

1) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

2) при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

3) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

6. Письменные обращения и обращения граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан.

Журнал регистрации обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата поступления обращения; Ф.И.О. заявителя; вопрос, по которому обращается заявитель; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. В аннотации указывается общее число авторов.

7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

8. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

9. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

10. Обращения одного и того же автора, по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Учреждения (далее – руководитель).

12. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

1) в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в 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;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

13. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

1) обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

4) обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

5) обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

В этих случаях лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

14. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

1) принятии к рассмотрению;

2) направлении в другие организации и учреждения;

3) приобщении к ранее поступившему обращению;

4) сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

5) сообщении гражданину о прекращении переписки.

15. Обращения, рассмотренные руководителем, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения заместителю руководителя или соответствующим работникам для рассмотрения и подготовки ответа.

16. Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (указанного в поручении руководителя), согласовывается заместителем руководителя.

17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

18. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

19. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.

Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

20. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения.

21. В исключительных случаях, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

22. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

23. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

24. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

25. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

- 1) сослаться на номер и дату регистрации обращения;
- 2) кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
- 3) если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;

- 4) при невозможности решения вопроса в сроки, установленные пунктом 30 настоящего раздела, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);

- 5) дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;

- 6) указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

26. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения.

27. В ответах на обращения граждан не допускаются:

- 1) взаимоисключающая по содержанию информация;
- 2) формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- 3) отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- 4) отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;

- 5) отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

28. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

29. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

30. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

31. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

32. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- 1) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- 2) чёткость в изложении информации;
- 3) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- 4) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

33. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- 1) обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте Учреждения;
- 2) обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием сайта Учреждения;
- 3) обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

34. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

35. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением.

36. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение 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.

37. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются уполномоченным лицом в дела.

38. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **V. Организация работы по личному приёму граждан**

1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. График приёма граждан руководителем размещается на сайте Учреждения и на информационном стенде в Учреждении и отделениях.

3. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

5. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

7. 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.

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

9. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

10. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.

11. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведённом месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

12. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

13. Учёт устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал личного приема граждан.

Журнал регистрации личных обращений граждан должен включать следующие разделы: регистрационный номер; дата обращения; Ф.И.О. обратившегося; тематика обращения; адрес, по которому направляется ответ; результат рассмотрения.

#### **VI. Результаты рассмотрения обращений граждан**

1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

1) ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

2) отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

#### **VII. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение**

1. Руководитель Учреждения систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.