Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

«ЦЕНТР ПОМОЩИ ДЕТЯМ, ОСТАВШИМСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, г. Ангарска»

ПРИКАЗ

22 мая 2017 г.

г. Ангарск

№ 29-ахд

Об организации работы с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом РФ от 01.01.2001 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

приказываю:

- 1. Делопроизводителя Шевченко А.С. назначить лицом, ответственным за организацию работы по обращениям граждан:
 - регистрацию письменных и устных обращений граждан;
 - контроль за подготовкой ответа специалистами;
 - контроль за сроками рассмотрения и отправкой ответа гражданам;
- 2. Ведущему юрисконсульту Шевченко О.А. разместить информацию для граждан об организации рассмотрения обращений граждан в виде информации на стендах, а также на официальном сайте учреждения в сети Интернет.
- 3. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Ангарска» (Приложение № 1)
- 4. Утвердить форму журнала учета и регистрации устных и письменных обращений граждан и журнала регистрации приема граждан по личным вопросам (Приложение №2).
- 5. Специалисту по кадрам Агеевой С.И. внести соответствующие дополнения в должностную инструкцию делопроизводителя Шевченко А.С.
- 6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на ведущего юрисконсульта Шевченко О.А.

Директор

Shewof

Л.А. Щеглова

порядок

рассмотрения обращений граждан в ОГКУСО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, г. Ангарска»

Основные положения

Настоящий порядок разработан на основании Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

Обращение может быть подано гражданами:

а) в письменной форме:

- посредством почтовой связи: 665834, Иркутская область, г.Ангарск, 15 микрорайон, дом 14, или ящика для жалоб и заявлений, расположенного в здании учреждения;

- посредством электронной почты: <u>cpd-angarsk@mail.ru</u> или официального сайта учреждения в сети Интернет: <u>http://odd-angarsk.ucoz.ru/</u> (вкладка «Оставить благодарность, отзыв или жалобу»);
 - б) в устной форме:
 - по телефону 8 (3955) 65-03-06;
 - в ходе личного приема.
 - 2. Обращение должно содержать:
- а) наименование учреждения (если заявителю известно, наименование отделения, ФИО и должность сотрудника, предоставляющего социальную услугу);
- б) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
 - в) суть обращения, предложения, жалобы;
- г) доводы, на которые заявитель ссылается в своем обращении; в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
 - д) личная подпись, дата.

Срок рассмотрения обращения

- 1. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит регистрации в течение 3 следующих дней со дня ее поступления.
- 2. Жалоба рассматривается в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены действующим законодательством.
- 3. В случаях, предусмотренных законодательством, срок рассмотрения может быть продлен, с обязательным уведомлением гражданина.

Организация работы по рассмотрению обращения

- 1. Должностное лицо, являющееся исполнителем по обращению гражданина:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, у должностных лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод, и законных интересов гражданина;

- дает в установленный срок письменный ответ по существу поставленных в

обращении вопросов.

2. В случае, если письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением гражданина о переадресации обращения.

3. Выемка заявлений и жалоб из ящика «Для заявлений и жалоб» производиться еженедельно делопроизводителем, который ведет журнал регистрации жалоб и заявлений.

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

5. На основании поступления обращения в учреждении проводится служебное расследование с целью принятия мер по своевременному выявлению и устранению

причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6. Исполнитель, ответственный за подготовку ответа на обращение гражданина, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращения.

Личный прием граждан

1. Личный прием граждан проводится директором по вторникам с 16-00 до 18-00. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах располагается на информационном стенде в учреждении.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

личность. Обращение может быть изложено в устной либо в письменной форме.

- 3. Содержание устного обращения регистрируется в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам. 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 регистрации приема граждан по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 5. 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.

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

Ведущий юрисконсульт

our

О.А. Шевченко

Приложение № 2 к приказу № 29-ахд от 22 мая 2017 г.

Журнал учета и регистрации устных и письменных обращений граждан

Дата	Дата	ФИО заявителя,	Краткое содержание	Срок	Кому поручено,	Отметка об
регистрации	обращения	адрес, контактные		исполнения	подпись	исполнении
(в течение 3-х дней с		данные			исполнителя	
момента		7			110110311111110311	
поступления в						
учреждение)						

Журнал регистрации приема граждан по личным вопросам

Входящий	Дата	ФИО заявителя,	Краткое содержание	Срок	Кому поручено,	Отметка об
номер	обращения	адрес, контактные		исполнения	подпись	исполнении
		данные			исполнителя	