

Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в АНО ЦСОН «Хорошая жизнь»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает основные требования к организации работы с письменными и устными обращениями граждан, обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее обращения), поступающими в адрес АНО ЦСОН «Хорошая жизнь», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными законами и иными федеральными законами и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в АНО ЦСОН «Хорошая жизнь», (далее Центр).

1.2. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за своевременным рассмотрением обращений, поступивших в адрес Центра, осуществляется специалистом по социальной работе с функциями секретаря (далее - Делопроизводитель).

1.3. Делопроизводство по работе с обращениями в Центре ведется отдельно от других видов делопроизводства. Ответственность за состояние делопроизводства по работе с обращениями возлагается на Делопроизводителя.

1.4. Работу с личными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в Центр, в том числе в форме электронного документа, организует директор Центра в соответствии с законодательством.

1.5. Центр организует прием и рассмотрение обращений в пределах своей компетенции. Организация исполнения решений, принятых по результатам приема обращений граждан, возлагается на руководителей структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов.

1.6. Ответственность за состояние работы с обращениями несут специалисты по социальной работе в соответствии с закрепленными за ними территориями (МО МР Корткеросский / МО МР Усть-Куломский).

1.7. Ответственность за соблюдение установленного настоящим Регламентом порядка по рассмотрению обращений в структурных подразделениях и контроль за исполнением решений, принятых по результатам приема граждан, несут заведующие отделениями социального обслуживания на дому.

1.8. Работники Центра, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.9. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется директор Центра.

1.10. При уходе в отпуск или на больничный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения заменяющему его работнику и известить об этом директора Центра и специалиста, ответственного за делопроизводство по обращениям граждан. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения обеспечения деятельности учреждения.

II. Порядок приема и регистрации письменных обращений

2.1. Поступившие по почте в адрес Центра письменные обращения (в том числе на официальный адрес электронной почты, факсимильные сообщения и телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются Делопроизводителем в журнале обращений (Форма № 4). При приеме и первичной обработке письменных обращений проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки. При поступлении обращений в обособленное структурное подразделение с. Усть-Кулом регистрируются специалистом по социальной работе обособленного структурного подразделения с. Усть-Кулом (далее Специалист) в журнале обращений граждан (Форма № 4) структурного подразделения и делопроизводителем по месту нахождения головного офиса Центра (для этого Специалист в день получения обращения информирует Делопроизводителя о поступившем обращении).

2.2. При поступлении Делопроизводитель/Специалист:

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются адресату.

Все поступившие конверты (бандероли) вскрываются. Конверты писем с обращениями подлежат хранению. Поступившие копии документов

(паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются к обращению. В случае отсутствия самого текста обращения Делопроизводителем/Специалистом составляется справка с текстом: «Обращение поступило в адрес Центра», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам (Форма №1; (оригинал Делопроизводителю, копию Специалисту). На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами, в описях на ценные письма составляется акт (Формы № 2) в трех экземплярах, первый остается у Делопроизводителя (оригинал Делопроизводителю, копию Специалисту), второй приобщается к поступившему обращению, а третий направляется отправителю обращения. Поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится Делопроизводителем, либо специалистом по социальной работе (в Усть-Куломском районе). В случае, если в письменном обращении не указаны наименование Центра, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения, сути обращения, личной подписи и даты специалист разъясняет заявителю (лицу, доставившему обращение) требования Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к оформлению письменного обращения (ст.7, п.1). По просьбе обратившегося гражданина (лица, доставившего письменное обращение) на втором экземпляре обращения (копии) проставляется штамп, дата, фамилия и подпись Делопроизводителя; в Усть-Куломском районе специалистом по социальной работе выдается расписка (Форма №3, расписка передается Делопроизводителю, Специалист оставляет себе копию).

2.4. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, и при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.),

Делопроизводитель, либо специалист по социальной работе (в Усть-Куломском районе) должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом директору Центра.

2.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя директора Центра, после регистрации передаются (Специалистом пересылается почтовым отправлением в виде посылки) без вскрытия директору Центра.

2.6. Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя других работников Центра, после регистрации передаются директору Центра.

2.7. На обращении, поступившем в Центр, в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп АНО ЦСОН «Хорошая жизнь» Номер. Дата». Специалист Усть-Куломского района штамп не ставит. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

2.8. Все обращения, поступившие в адрес Центра, а также обращения в форме электронного документа, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан (Форма № 4) в день поступления (в случае поступления обращения в обособленное подразделение Усть-Куломского района (далее – ОП УКР) обращение регистрируется в журнале регистрации письменных обращений граждан ОП УКР (Форма № 4). Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором Центра.

2.9. Для классификации и учета определены следующие виды обращений:

- личное - обращение, направленное непосредственно заявителем;
- индивидуальное - обращение, направленное уполномоченным представителем заявителя;
- коллективное - обращение, направленное от двух и более заявителей, объединенных общими интересами (общая работа, членство в одном из политических или общественных формирований, проживание в одном доме, микрорайоне и др.). Коллективными являются также обращения, поступившие от имени общественной организации, предприятия, учреждения (заведения), а также резолюции митингов, собраний. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируется первый или автор, в адрес которого просят направить ответ.

2.10. При поступлении в адрес директора Центра повторных обращений Делопроизводителем в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям по данному вопросу. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и

тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

2.11. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из порядкового номера поступившего обращения по журналу (Форма № 4). Нумерация обращений при регистрации ведется в пределах календарного года. При регистрации коллективного обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Кол». В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, при регистрации такого обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Ан».

2.12. В случае, если повторное обращение поступило от заявителя до истечения установленного срока рассмотрения, данному обращению присваивается номер первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. При поступлении обращений одинакового содержания по одному и тому же вопросу, направленных заявителем одновременно в несколько органов государственной власти или местного самоуправления, данным обращениям присваивается номер обращения, поступившего первым, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. При регистрации обращений граждан, поступивших на рассмотрение от органов государственной или муниципальной власти, государственных организаций указывается адресант, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.13. После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела».

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

III. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Зарегистрированные обращения граждан (подлинники), а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями (в случае, если повторные обращения – с перепиской по предыдущим обращениям) Делопроизводителем направляются директору Центра на рассмотрение. В случае, если обращение поступило в ОП УКР специалист по социальной работе в день получения обращения направляет копию всех документов (в том числе конверта) по электронным каналам связи делопроизводителю с последующим направлением оригиналов в течение одного месяца.

3.2. Если в обращении гражданина (в том числе без фамилии, почтового адреса и подписи) содержатся сведения о подготавливаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (в день поступления) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. Директор Центра не более трех рабочих дней рассматривает переданное ему обращение, определяет конкретных исполнителей. Обращения рассматриваются структурными подразделениями (в том числе с выездом на место, уведомлением при необходимости уполномоченные органы по Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании). Поручение об исполнении обращения гражданина дается директором Центра в форме резолюции, которая заносится в журнал регистрации письменных обращений граждан и на само обращение. Поручение должно содержать: наименование структурного подразделения, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись директора Центра с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В случае если в резолюции директора Центра рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Делопроизводитель в день получения резолюции направляет исполнителю/соисполнителям копии обращения и приложенных к нему материалов. В течение 2 рабочих дней со дня поступления поручения исполнители представляют ответственному соисполнителю все необходимые материалы для рассмотрения обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления. Срок подготовки проекта ответа не более 5 рабочих дней (директор Центра может установить другие сроки).

3.4. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

3.5. В случае, если решение вопросов, поставленных в обращении, не относится к компетенции Центра, данное обращение в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется согласно резолюции директора Центра

по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения и списывается «в Дело».

3.6. Обращения, ошибочно адресованные в Центр, в течение двух рабочих дней возвращаются отправителю либо по согласованию с отправителем направляются по принадлежности.

3.7. Ответственный исполнитель при рассмотрении обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения, и объяснения у заявителя.

3.8. В случае необходимости ответственные исполнители рассматривают обращения с участием заявителя и уполномоченных органов по Профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании.

3.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.10. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

3.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.13. В случае, если гражданин обращался с письменным заявлением (заявлением в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения его обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю. Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается, о чём письменно сообщается заявителю.

3.14. В случае, если текст обращения не поддаётся прочтению, ответ на данное обращение не даётся, о чём ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.15. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение направлялось в Центр, директор Центра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу. В случае повторного поступления обращения, по которому директор Центра в соответствии с действующим законодательством и настоящим Регламентом уже принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу и заявителю направлено соответствующее уведомление, Делопроизводителем указанное обращение регистрируется и списывается «в Дело».

3.16. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нём вопросов и заявителю, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

3.17. Обращение, поступившее в Центр, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", директор Центра вправе продлить срок рассмотрения 9 обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление сроков рассмотрения обращения производится директором Центра на основании служебной записки ответственного исполнителя.

IV. Порядок организации личного приема граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан

4.1. Предварительная запись на прием и организация приема граждан директором Центра осуществляется Делопроизводителем.

4.2. При записи на прием к директору Центра заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес проживания, а также тему и причину обращения. В случае, если в обращении содержатся вопросы,

решение которых не входит в компетенцию Центра, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.3. Запись на прием осуществляется по телефону и проводится ежедневно с 8.30 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

4.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (Форма № 5) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), адреса заявителя и даты приема.

4.5. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя.

4.6. Прием граждан ведется в установленные дни недели по графику, утвержденному директором Центра. График приема граждан размещается в фойе здания Центра. Директор Центра вправе при возникновении необходимости установить дополнительный день (дни) и часы личного приема граждан вне графика приема.

4.7. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;

2) инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

3) инвалиды I и II групп;

4) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

5) родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

6) бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

7) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

8) граждане, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России", "Почетный донор СССР";

9) многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;

10) родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;

11) родители-воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;

12) беременные женщины;

13) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

14) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки.

4.8. При записи на личный приём гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (при наличии).

4.9. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, на втором экземпляре обращения проставляется штамп, дата, фамилия и подпись работника. При отсутствии у заявителя второго экземпляра обращения по его просьбе Делопроизводителем, либо специалистом по социальной работе (Усть-Куломский район) выдается расписка (Форма № 6).

4.10. Директор Центра при рассмотрении обращений может приглашать на прием заведующих и специалистов структурных подразделений, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям, поручать рассмотрение обращения заведующим отделений кроме тех, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения.

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

4.12. По окончании приема директор Центра записывает поручение в карточку личного приема гражданина.

4.13. Регистрация устного обращения осуществляется в журнале регистрации устных обращений граждан (Форма № 7). Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором Центра. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв ЛП, из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера регистрации устного обращения по журналу. Нумерация обращений при регистрации ведется в пределах календарного года. После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела». На карточке личного приема гражданина повторного обращения в левом верхнем углу записывается «повторно».

4.14. Регистрация поступивших в адрес директора Центра устных обращений осуществляется Делопроизводителем.

4.15. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

4.16. Зарегистрированные устные обращения в соответствии с резолюцией директора Центра, в течение трёх дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

4.17. Контроль и ответственность за исполнением резолюций, сроками рассмотрения устных обращений, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа.

4.18. Срок исполнения поручения по устному обращению не должен превышать 30 дней, если иное не указано директором Центра. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", директор Центра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.19. 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 приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.20. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит рассмотрению в установленном настоящим Регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан.

V. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан

5.1. Обращения граждан, поступившие директору Центра в прямом эфире на радио и телевидении, на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальном сайте в форме электронного документа регистрируются в Центре.

5.2. 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. Данные обращения подлежат

регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

VI. Требования к составлению ответов при рассмотрении обращений граждан

6.1. Ответы на письменные обращения граждан готовятся в письменном виде либо в форме электронного документа. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

6.2. При составлении ответа на обращения граждан необходимо соблюдать следующие требования:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;
- ответ следует строить отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина содержится несколько вопросов;
- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки вскрытых недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;
- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;
- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные и нормативные акты.

6.3. В ответах на обращения граждан не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

6.4. В ответах по коллективным обращениям указывается кому именно из авторов дан ответ.

6.5. Ответы на обращения подписывает директор Центра либо уполномоченное на то лицо.

6.6. На обращения граждан, поступившие в Центр в форме электронного документа, если в них указан электронный адрес, ответы также направляются в форме электронного документа (если заявителем не указан

иной вариант). При этом информация об отправке ответа заявителю заносится в журнал учета отправки обращений граждан по электронной почте (Форма № 8) или на ответе ставится отметка об отправке. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен директором Центра. Если в резолюции директора Центра поручение дано нескольким исполнителям и указано подготовить проект ответа заявителю, то проект готовит исполнитель, который указан первым.

6.7. В случае если письменный ответ на устное обращение заявителю не требуется, заявитель в обоснование того, что «письменный ответ не требуется» ставит подпись и дату. Ведущий прием делает отметку (разъяснено устно), «в Дело» в карточке личного приема гражданина.

6.8. Проекты ответов готовятся на бланках АНО ЦСОН «Хорошая жизнь» визируются исполнителем и представляются на подпись директору Центра.

6.9 Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления, дату поступления в Центр, регистрационный номер обращения. В левом нижнем углу ответа указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

6.10. Рассмотрение письменных и устных обращений не может считаться законченным на основании справки или ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов или содержатся заверения и обещания. Работа с обращением прекращается, если приняты необходимые меры и дан письменный либо устный ответ.

6.11. Письменные и устные обращения после окончательного решения всех поставленных вопросов снимаются с контроля директором Центра.

6.12. Обращения, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы заявителю, до окончательного решения всех поставленных вопросов с контроля не снимаются.

6.13. Завершение работы с обращением оформляется путем списания обращения «в Дело». При списании обращения «в Дело» директор Центра, накладывает резолюцию, в правом верхнем углу на копии ответа заявителю делает надпись «в Дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет личной подписью.

6.14. Обращения, ответы на них и документы, связанные с их решением, Делопроизводителем формируются в отдельные дела установленной формы по мере их поступления. Документы в них располагаются в хронологическом порядке. Копии указанных документов могут храниться в личном деле получателя услуг.

6.15. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

VII. Организация контроля за рассмотрением обращений граждан

7.1. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на исполнителя. Делопроизводителем (в Усть-Куломском районе - Специалистом) делается отметка о снятии обращений с контроля с указанием результатов рассмотрения.

7.2. Контроль за сроками исполнения обращений ведется по регистрационно - контрольной форме (журнал). Продление срока исполнения обращения, а также все движение контролируемого обращения (передача его от исполнителя к исполнителю) отмечается в регистрационно - контрольной форме (журнал) с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

7.3. В случае, если в установленный срок ответа истек, Делопроизводитель докладывает директору Центра о нарушении сроков исполнителем.

7.5. Обращения, которые требуют дополнительного рассмотрения, в соответствии с решением директора Центра, ставятся на дополнительный контроль. При этом исполнитель указывает причины продления сроков контроля и направляет уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса. Делопроизводитель (в Усть-Куломском районе - Специалист) делает отметку о дополнительном контроле в регистрационно - контрольной форме (журнал).

VIII. Анализ работы с обращениями граждан

8.1. Заведующий отделением социального обслуживания на дому не реже одного раза в квартал проводит анализ поступивших устных и письменных обращений граждан по характеру, содержанию обращений, и по результатам анализа выявляет проблемы, волнующие население в данный период времени.

IX. Формирование дел. Хранение документов

9.1. Оформление дел для архивного хранения осуществляется заведующим отделением социального обслуживания на дому в соответствии

с требованиями Инструкции по делопроизводству в Центре. Хранение сформированных дел у исполнителей запрещается.

9.2. Материалы обращений граждан хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке. Дела по обращениям граждан, журналы регистрации письменных и устных обращений граждан хранятся в соответствии с номенклатурой дел, а затем уничтожаются в установленном порядке.