

УТВЕРЖДЕН
Директор ГБУ АО
«Белогорский КЦСОН»
 Н.Л. Тарасенко
«___» _____ 20__ г.

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ГБУ АО «БЕЛОГОРСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ» С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1. Регламент работы ГБУ АО «Белогорский КЦСОН» (далее - Центр) с обращениями граждан (далее - Регламент) определяет порядок, сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных письменных, а также интернет - обращений граждан и исполнения поручений по разрешению вопросов, поставленных в обращениях.

2. Центр в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в центр в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение центра:

676856, Амурская область, г. Белогорск, ул. 9 Мая, д. 177 «Б»

тел/факс: 8 (41641) 5-85-86

E-mail: kcson_belogorsk@amurszn.ru

Режим работы:

Понедельник – пятница с 8.00 до 17.00

Перерыв – с 12.00 до 13.00

Суббота и воскресенье являются выходными днями.

Все, что не урегулировано в данном Регламенте, регулируется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Рассмотрение осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение обращения.

4. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

2. Сроки рассмотрения обращения

1. Поручения сотрудникам Центра в связи с рассмотрением обращения исполняются в срок, установленный директором (заместителем) Центра.

2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

В рассмотрении письменного обращения может быть отказано, если:

- в письменном обращении не указана фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Центра, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

4. Обязанности сотрудника, ответственного за работу с обращением

1. Сотрудник Центра, которому поручено рассмотрение конкретного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- проводит согласование текста ответа с юрисконсультom Центра;
- готовит уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган.

2. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- полнота ответов на поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

5. Прием и регистрация обращения

1. Поступающие в Центр обращения принимаются ответственными сотрудниками.

2. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы/приложения к письму подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

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

3. При приеме обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) на адрес электронной почты центра распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменного обращения, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат.

Обращение, поступившее в центр в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Регламентом.

4. Письменные обращения и Интернет - обращения граждан регистрируются ответственными сотрудниками в журнале регистрации входящей корреспонденции и передаются директору или заместителю директора Центра.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор либо лицо исполняющее его обязанности вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. После получения резолюции (поручения) директора (заместителя) Центра о направлении обращения на рассмотрение и подготовку ответа сотруднику Центра, срок исполнения поручения вносится в журнал регистрации входящей корреспонденции.

Срок рассмотрения обращений граждан не более 30 дней со дня регистрации. Директор центра вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

6. Контроль за исполнением резолюции (поручения) директора осуществляют ответственные сотрудники.

7. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким сотрудникам, ответственным исполнителем является сотрудник, указанный в резолюции первым. Ему предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнители), координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Центра, не указанных в качестве соисполнителей.

8. Письменный ответ Центра на Интернет-обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в письменном виде. Если заявитель изъявил желание получить ответ в электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в Интернет-обращении.

6. Рассмотрение ответственным исполнителем обращения и подготовка по нему ответа

1. Подготовка ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем.

2. Ответ на обращение визируется конкретным сотрудником, его подготовившим.

3. Экземпляр согласованного юрисконсультот ответа на обращение представляется ответственным исполнителем в установленном порядке на бумажном носителе в срок, установленный резолюцией (поручением) директора Центра. Одновременно ответ на обращение в электронном виде направляется на электронную почту на адрес: kcsn_belogorsk@amurszn.ru о чем незамедлительно уведомляются ответственные сотрудники. К ответу на обращение на бумажном носителе прикладываются первые экземпляры всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения: справки, объяснительные записки, приказы и т.п.

4. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. В случае нарушения сроков рассмотрения и подготовки ответа на обращение, ответственные лица незамедлительно информируют директора Центра.

5. Ответ на обращение предоставляется директору Центра и после утверждения направляется заявителю, или должностному лицу, направившему обращение.

6. После подписания ответа обращение снимается с контроля, если иное не предусмотрено поручением директора Центра.

7. Требования к оформлению письменного ответа на обращение

1. Ответ на бумажном носителе распечатывается на официальном бланке Центра в соответствии с установленным порядком делопроизводства;
-используемый шрифт - Times New Roman; кегль - 14; межстрочный интервал -1;

- исходящий номер и дата документа в ответ проставляются после утверждения ответа и подписания директором (заместителем) Центра;

- в верхнем правом углу под «шапкой» бланка Центра указывается адресат ответа:

- если документ адресуется организации, ее структурному подразделению, наименования организации и структурного подразделения указываются в именительном падеже.

- если документ адресуется руководителю организации или его заместителю, наименование организации должно входить в наименование должности адресата.

- если документ адресуется физическому лицу, указывается фамилия и инициалы получателя, а затем почтовый адрес.

2. Архив документов работы по обращениям граждан формируется ответственными сотрудниками в дела в соответствии с номенклатурой дел.