



АДМИНИСТРАЦИЯ ЕМАНЖЕЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ПРИКАЗ

22.12.2014 № 62-ОД

Об утверждении инструкции
по работе с обращениями
граждан в Управлении
социальной защиты населения
администрации
Еманжелинского
муниципального района

В целях улучшения организации работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в Управлении социальной защиты населения администрации Еманжелинского муниципального района

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Инструкцию по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения администрации Еманжелинского муниципального района – утвердить (прилагается).

2. Приказ управления социальной защиты населения администрации Еманжелинского муниципального района от 28.12.2009 года № 61-ОД «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан» признать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Бобылеву Ольгу Николаевну - заместителя начальника УСЗН.

Начальник УСЗН

В.И. Бабенкова

Инструкция

по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения администрации Еманжелинского муниципального района

1. Общие положения

Рассмотрение обращений граждан в Управлении социальной защиты населения администрации Еманжелинского муниципального района (далее - Управление) осуществляется в соответствии с:

- ст. 33 Конституции Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ст. 33 Устава (Основного закона) Челябинской области от 25 мая 2006 г. № 22-30;
- Законом Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
- другими документами;
- на основании настоящей Инструкции по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения администрации Еманжелинского муниципального района.

Инструкция по работе с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения администрации Еманжелинского муниципального района (далее – Инструкция) разработана в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан.

Инструкция определяет:

- порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в Управление в письменной форме или в форме электронного документа;
- требования к контролю за сроками и качеством рассмотрения обращений.

Обращения граждан поступают в виде устных и письменных предложений, заявлений, жалоб.

Обращения граждан, поступившие в Управление по информационным системам общего пользования (электронная почта, Интернет-приемная Управления), подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником Управления, муниципальными служащими Управления, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской

Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

Организация работы с обращениями граждан возложена на ведущего специалиста Управления, ответственного за работу с письменными и устными обращениями (далее – специалист по обращениям), и начальников отделов по своим направлениям деятельности. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе в электронном виде, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется специалистами Управления по адресу:

456580, г. Еманжелинск, ул. Мира, дом 18.

Телефон для справок: (35138)- 2-18-53.

Адрес интернет сайта Управления <http://uszn44.eps74.ru> (рубрика «Интернет – приемная»).

Работа с обращениями граждан в Управлении основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе Управления, контактных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема руководителями Управления размещается на сайте Управления в информационно- телекоммуникационной сети «интернет», в помещении, занимаемом Управлением, и общедоступных местах в виде информационных стендов и (или) других технических средств аналогичного назначения для ознакомления граждан с указанной информацией.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты Управления подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по существу интересующих их вопросов. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин. Затем специалист предлагает гражданину представиться, выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса.

Ответ должен содержать исчерпывающую информацию в пределах действующего законодательства о защите персональных данных. Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время ответа не должно превышать 5-7 минут.

Информация по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляется по следующим вопросам:

- о нормативных правовых документах, регламентирующих работу с обращениями граждан;
- о требованиях к оформлению письменного обращения;
- о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан;
- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение письменного обращения;
- о переадресации обращения в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о завершении рассмотрения обращения, дате и форме отправки ответа заявителю (по электронной почте, через почтовое отделение);
- о месте проведения и графике личного приема граждан руководителями Управления.

2. Права гражданина

При рассмотрении обращения в Управлении гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе, уведомление о переадресации письменного обращения в иные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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. Прием и регистрация письменных обращений

Прием и регистрация письменных обращений возлагаются на секретаря Управления. Секретарь Управления при приеме письменных обращений проверяет правильность их адресования. Ошибочно доставленная или неправильно оформленная корреспонденция, поступившая в Управление в письменном виде, возвращается почтовому предприятию связи не вскрытой для возвращения отправителю.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и указанных в нем документов. Поступившие копии документов подкалываются под скрепку после текста письма, оригиналы документов возвращаются заявителю. Конверты, в которых поступили письменные обращения, прилагаются к переписке.

В случае отсутствия в конверте приложений либо недостачи упоминаемых заявителем или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, при регистрации вносятся соответствующие отметки. При отсутствии самого текста письма, поступившая корреспонденция пересылается обратно отправителю с указанием причины возврата.

Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества (последнее при наличии), почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление. Секретарь Управления регистрирует поступившие обращения в подсистеме «Входящая» компьютерной базы данных – программного комплекса «Учет входящей документации» («Контакт») (далее – Программа «Контакт»).

Письменные обращения с вопросом об оказании единовременного социального пособия (материальной помощи) секретарь Управления регистрирует в Программе «Контакт», проставляет соответствующую отметку в электронной регистрационной карточке, передает в день регистрации должностному лицу, которому поручено рассмотрение обращения, под роспись с указанием даты поступления.

Коллективное письменное обращение регистрируется в общем порядке, в электронную регистрационную карточку вносится фамилия заявителя, указанная в

списке первой, либо первая разборчиво указанная фамилия заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. В карточке регистрации в графе «Примечание» проставляется отметка «коллективное».

При регистрации письменного обращения на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп, дата поступления и регистрационный номер Управления. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4. Учет письменных обращений

Все поступившие в Управление письменные обращения граждан с момента поступления регистрируются в Журнале учета письменных обращений (далее - Журнал).

Учет письменных обращений ведет специалист по обращениям, который ведет следующие операции:

- проверяет наличие письменных обращений от данного заявителя в течение календарного года и предыдущих двух лет. Последующие обращения регистрируются так же как первичные;
- проставляет в Журнале номер регистрации по порядку, фамилию, имя, отчество заявителя, домашний адрес, название организации, откуда поступило обращение с указанием исходящих даты и номера, контрольный срок исполнения, категорию заявителя, содержание вопросам;
- регистрирует карточку письменного обращения в программе «Контакт»;
- снимает копии обращений, если в поручении указаны несколько исполнителей;
- следит за сроками исполнения по резолюции, особо учитывая контрольные. Своевременно (7 дней до контрольного срока) делает напоминание исполнителям о сроках;
- формирует «Дело» для дальнейшего хранения.

5. Рассмотрение письменных обращений

Зарегистрированные письменные обращения граждан не позднее следующего дня после регистрации в Управлении передаются на рассмотрение начальнику Управления для назначения исполнителя. Указание по исполнению письменного обращения дается на бланке в форме резолюции, включающей фамилию, имя и отчество ответственного исполнителя, содержание поручения, дату и подпись (при необходимости – срок исполнения).

Письменные обращения направляются в соответствии с резолюцией начальника Управления в соответствующие отделы Управления для рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, и подготовки проекта ответа. Обращения с поручениями передаются исполнителям под роспись, проставляется дата поступления обращения.

Если в резолюции начальника Управления указаны несколько исполнителей, ответственным за исполнение является исполнитель, указанный в списке первым. Ему предоставляется право сбора соисполнителей и координации их работы. Ответственному исполнителю направляются оригиналы документов с приложениями, остальным исполнителям – копии.

Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа.

На письменное обращение, рассматриваемое специалистами нескольких структурных подразделений Управления, заявителю направляется один ответ.

Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

Требования к содержанию и оформлению ответа на письменное обращение:

- ответ дается в письменном виде на официальном бланке Управления;
- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по существу всех вопросов, поставленных в обращении гражданина. При необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения;
- текст ответа составляется в официальном стиле. Ссылки на те или иные статьи нормативных актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются;
- в ответе должно быть указано: кому он направляется, номер и дата письма, на которое дается ответ, дата отправки, исходящий номер, фамилия исполнителя, номер его телефона;
- ответ подписывает начальник Управления (заместитель начальника);

- на коллективное письменное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа указывается, что ответ дается на коллективное письмо;
- запрещается направлять гражданину ответ с исправлениями, ошибками, в том числе в реквизитах.

Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложенных ответов, достоверность ссылки на нормативные акты, своевременность рассмотрения письменного обращения.

Результаты рассмотрения письменных обращений сообщаются заявителю в письменном виде на его почтовый адрес. В необходимых случаях – в контролирующий орган.

Первый экземпляр ответа на письменное обращение передается исполнителем для отправки секретарю Управления. Ответственность за своевременность передачи ответов на письменные обращения для отправки несёт непосредственный исполнитель.

Второй экземпляр ответа на письменное обращение, вместе с имеющейся перепиской, передается исполнителем специалисту, ответственному за работу с письменными обращениями.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта, Интернет-приемная Управления) сообщаются автору обращения в письменном виде на его почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

Если просьба, изложенная в письменном обращении, не может быть удовлетворена, то указываются причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан и, при необходимости, разъясняется порядок обжалования.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу если:

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, 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;

- в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением о порядке обжалования данного судебного решения;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также

членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не подлежит прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган и одному и тому же должностному лицу. О данном решении гражданин уведомляется письменно;

- 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, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

6. Сроки разрешения. Контроль над рассмотрением письменных обращений

Письменные обращения, поступившие в Управление, рассматриваются в течение 30 дней с момента регистрации в Управлении. Срок разрешения обращения исчисляется в календарных днях от даты его регистрации до даты направления окончательного ответа заявителю. Промежуточный ответ (о продлении срока рассмотрения, проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее) не является основанием для прекращения рассмотрения обращения.

Рассмотрение письменных обращений, направленных Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, Правительством Челябинской области, Законодательным Собранием Челябинской области,

Министерством социальных отношений Челябинской области, другими государственными органами и требующими сообщить результаты рассмотрения письменных обращений в их адрес, осуществляется в сроки, указанные в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений, содержащих вопросы защиты прав детей, информацию о фактах коррупции в муниципальных учреждениях социального обслуживания, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации.

Если окончание срока исполнения письменного обращения приходится на выходные или праздничные дни, ответ на обращение должен быть направлен не позднее последнего рабочего дня перед выходными и праздничными днями.

В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней со дня установленного ранее срока исполнения, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

Централизованный контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений в Управлении осуществляет специалист по обращениям. Отслеживаются сроки исполнения в соответствии с резолюцией руководителя, особо учитываются обращения с установленным сроком исполнения. Своевременно делается напоминание исполнителям о сроках.

Датой снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю и в контролирующей орган с обязательным занесением данных в электронную учётную карточку.

7. Хранение дел

Обращения граждан, после их рассмотрения, со всеми относящимися к ним материалами, передаются исполнителем специалисту по обращениям для формирования личных дел по каждому обратившемуся.

Документы подшиваются в «Дело» после ввода информации в электронную учётную карточку.

Документы подшиваются в следующем порядке сверху вниз:

- бланк в форме резолюции;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), конверт;
- акты, справки, материалы проверки по обращению (если она проводилась) в хронологическом порядке;
- уведомление заявителю о продлении срока исполнения (в случае продления срока исполнения);

- ответ в контролирующий орган (если имеется);
- копия окончательного ответа заявителю.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в «Дело», правильность оформления документов, их комплектность (бланк в форме резолюции, обращение, акты, справки, ответы). Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителю, ответственному за подготовку ответа на доработку.

При необходимости направления или возврата самого письменного обращения после его рассмотрения в другие государственные или муниципальные органы или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа заявителю.

Служебные документы хранятся в соответствии с номенклатурой дел Управления.

8. Личный прием граждан

Личный прием граждан осуществляется начальником Управления, заместителем, начальниками и специалистами структурных подразделений.

Начальник Управления, заместитель и начальники структурных подразделений проводят личный прием граждан согласно графику личного приема, который утверждается приказом начальника Управления. В случае кадровых изменений руководящего состава Управления график личного приема подлежит переоформлению.

Информация о месте приёма, фамилии, имени, отчестве и должности руководителя, ведущего приём, а также об установленных для приёма днях и часах доводятся до сведения граждан путём размещения информации на официальном сайте Управления, в общедоступных местах помещения, занимаемого Управлением, в виде информационного стенда.

Организация личного приёма начальником (заместителем) и консультации граждан о порядке проведения личного приёма возлагается на секретаря, который:

- ведёт предварительную запись граждан на личный приём в соответствии с утверждённым графиком;
- осуществляет доведение информации о месте, дате и времени личного приёма до сведения граждан;
- ведёт учёт приема граждан;
- оформляет перечень поручений начальника, данных по результатам личного приема.

В карточке личного приёма разборчивым почерком указываются:

- дата приёма;
- фамилия, имя, отчество, дата рождения, место жительства обратившегося;

- категория заявителя;
- краткое содержание и причины устного обращения
- сведения о результатах приёма.

Карточки личного приёма подшиваются в специальные папки для хранения в хронологическом порядке и хранятся в течение 3 лет, после чего передаются в архив Управления.

По результатам проведения личного приёма оформляются карточки личного приема граждан, и составляется перечень поручений, данных начальником. Дальнейшая работа с ними ведётся как с письменными обращениями в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение дается устно в ходе личного приема, краткое содержание ответа заносится в карточку личного приема и подтверждается подписью должностного лица.

Заявления граждан, принятые в ходе личного приёма, передаются секретарю для регистрации и дальнейшей работы. Принятые в ходе личного приёма письменные обращения регистрируются, учитываются и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

Если разрешение вопроса, с которым обратился заявитель, не входит в компетенцию Управления, ему разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

9. Анализ письменных и устных обращений

Аналитическая работа ведется специалистом по обращениям в тесном взаимодействии с начальниками структурных подразделений Управления, осуществляющими рассмотрение письменных и устных обращений.

При анализе обращений особое внимание обращается на жалобы, по которым были восстановлены нарушенные права и законные интересы граждан, выявлены недостатки в деятельности Управления или отдельных должностных лиц, а также на факты несвоевременного рассмотрения обращений.

Заместитель начальника УСЗН



О.Н. Бобылева