

Областное государственное бюджетное учреждение
«Кадынский психоневрологический интернат»

ПРИКАЗ

с.Рубцово

«03» февраля 2025 года

№ 33

О порядке по работе
с обращениями граждан и запросами
в ОГБУ «Кадынский ПНИ»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации №59-ФЗ от 02.05.2006 года, на основании Распоряжения губернатора Костромской области №54-р от 29.01.2024 года «О рассмотрении обращений и запросов, поступающих от участников специальной военной операции и членов их семей»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок по работе с обращениями граждан и запросами в ОГБУ «Кадынский психоневрологический интернат». (Приложение)
2. Разместить Порядок по работе с обращениями граждан и запросами в ОГБУ «Кадынский психоневрологический интернат» на официальном сайте.
3. Назначить ответственным по работе с обращениями граждан и запросов в учреждении инспектора по кадрам.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Н.Н.Смолина

Порядок
по работе с обращениями граждан и запросами
в ОГБУ «Кадынский психоневрологический интернат»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий порядок по работе с обращениями граждан и запросами в ОГБУ «Кадынский психоневрологический интернат» (далее – порядок) разработан в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», инструкцией по работе с обращениями граждан и запросами в администрации Костромской области № 226-ра от 08 октября 2013 года и иным федеральным законодательством, устанавливает порядок организации работы с письменными, устными обращениями, обращениями в форме электронного документа (далее – обращения) граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), а также запросами о деятельности ОГБУ «Кадынский психоневрологический интернат»

2. ОГБУ «Кадынский психоневрологический интернат» обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, находящимся в его компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящим порядком.

3. Обращения и запросы рассматриваются директором, а в его отсутствие заместителем директора, начальниками отделов, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

4. Организацию рассмотрения обращений и запросов, личного приема граждан в ОГБУ «Кадынский психоневрологический интернат», ведение делопроизводства и контроль за исполнением требований настоящего порядка осуществляет директор, ответственной по работе с обращениями граждан и запросов в учреждении.

5. Ответственность за организацию делопроизводства, соблюдение установленного настоящим Порядком порядка работы с обращениями и запросами возлагается на инспектора по кадрам.

6. Установленный настоящим Порядком порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

7. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Глава 2. Прием и первичная обработка обращений

8. Обращение в адрес директора учреждения может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, другими видами связи.

9. При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель. Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Обращения, поступившие в учреждение, и документы, связанные с их рассмотрением, направляются ответственному специалисту:

11. Ответственный специалист:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению;

3) прикладывает перед письмом поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

4) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст обращения в адрес учреждения отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

5) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляет акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам.

12. Ответственный специалист, получив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом директору учреждения.

13. По просьбе обратившегося заявителя ответственным специалистом ему выдается расписка о приеме письменного обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

14. Обращения, поступившие по факсу, в форме электронного документа, принимаются и учитываются в общем порядке.

Глава 3. Регистрация обращений

15. Обращения, поступившие в учреждение, в том числе от участников СВО и членов их семей, подлежат обязательной регистрации и учёту в Журнал жалоб и обращений.

16. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

1) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп с указанием даты регистрации, идентификационного номера.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2) вносит данные в журнал жалоб и обращений, следующие сведения:

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

источник поступления;

дату регистрации;

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);

почтовый (электронный) (при наличии) адрес заявителя;

данные о льготном составе;

данные о корреспонденте, направившем обращение (при наличии сопроводительного письма, с указанием его даты и исходящего номера);

тематику по тематическому классификатору обращений и запросов граждан и организаций согласно приложению № 2 к настоящему Порядку краткое содержание обращения;

данные о наличии приложений и количестве страниц в обращении;

данные о коллективном обращении, если обращение подписано двумя и более авторами;

отметку о повторности обращения. Повторным обращением считается заявление, предложение, жалоба, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами;

Глава 4. Направление обращений на рассмотрение

17. Ответственный специалист, по результатам предварительного рассмотрения обращений принимает одно из следующих решений:

1) о принятии к рассмотрению;

2) о направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;

3) о приобщении к ранее поступившему обращению;

4) о возвращении обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение;

5) о принятии к рассмотрению, но оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях если:

- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директором учреждения, а в его отсутствие заместителем, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение.

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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.

18. Уведомления заявителей с обоснованием оставления обращений без рассмотрения по существу вопросов готовятся по формам согласно приложениям № 3-8 к настоящему Порядку. После подписания уведомления и внесении в реестр почтовых отправлений направляется заявителю.

19. Обращение с просьбой о личном приеме директора учреждения, рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение о порядке записи на личный прием к директору учреждения, а обращение списывается «В дело» как исполненное.

20. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции **учреждения**, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган компетентный решать данный вопрос с уведомлением заявителя о переадресации обращения в этот же срок.

21. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие исполнительные органы государственной власти Костромской области, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

22. Учреждение при направлении обращений на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения обращений.

23. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

24. Подготовка сопроводительных писем к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в том числе с контролем), уведомление заявителю готовится на бланках учреждения по форме согласно приложению № 8 к настоящему Порядку.

25. Сопроводительные письма о переадресации обращений и уведомления гражданам подписываются директором учреждения или в его отсутствие заместителем. Копии сопроводительных писем и уведомлений в бумажном носителе подшиваются в папки.

26. После регистрации обращений, обращения направляются директору учреждения, а в его отсутствие заместителю директора.

27. Директор учреждения готовит поручение, включающее в себя: фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение; кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения; подпись с расшифровкой и датой;

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

28. В тексте поручения могут быть указания «весьма срочно», «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

Запросы от участников СВО и членов их семей рассматриваются в приоритетном порядке, в том числе на личном приеме у руководителей.

29. Исполнение запросов из Департамента осуществляется в 10-дневный срок с выездом на место.

30. После подписания поручения директором учреждения, а в его отсутствие заместителем, ответственный специалист вносит данные об исполнителе в журнал регистрации жалоб и обращений.

31. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях. При этом необходимое количество копий документов для исполнителей готовится ответственным специалистом.

32. Письменное обращение гражданина, поступившее непосредственно в учреждение, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения (если в резолюции не указан другой срок исполнения), а не требующее дополнительной проверки и изучения рассматривается исполнителем в срок до 15 дней. Срок рассмотрения обращений, поступивших из департамента, исчисляется с момента регистрации в департаменте.

Могут устанавливаться иные сроки рассмотрения обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.

33. В тех случаях, когда по обращению необходимо проведение дополнительной проверки либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней. Гражданин уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием срока окончательного решения вопроса.

Срок исполнения документа может быть продлен на основании служебной записки исполнителя должностному лицу, давшему поручение. Служебная записка представляется не позднее, чем за 10 дней до окончания срока исполнения документа, с уведомлением заявителя.

34. Ответы гражданам на их обращения направляются за подписью директора учреждения, а в его отсутствие заместителем.

35. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

36. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

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

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

37. Исполнители с целью всестороннего рассмотрения обращения могут направить запрос в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации. В соответствии с запросом в течение 15 дней направляются документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

38. На обращения, не содержащие конкретных рекомендаций, предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются. В этом случае директор учреждения списывает обращение в дело и передает его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для формирования материалов дела.

Глава 6. Оформление и направление ответа заявителю

39. Ответ на обращение оформляется исполнителем на бланке учреждения.

40. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;

2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

6) Исполнители несут персональную ответственность за сроки рассмотрения и содержание при подготовке ответов на обращения граждан. При утрате исполнителем письменного обращения назначается проверка.

41. Директор учреждения:

1) проверяет полноту содержания проекта ответа и представленных материалов;

2) возвращает проект ответа и представленные материалы исполнителю на доработку в случае несоответствия ответа требованиям,

42. Исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение по существу. При этом готовит для подписания должностным лицом, давшим поручение, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения и после его подписания осуществляет почтовую рассылку.

43. После подписания ответа специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ставит отметку о выполнении в журнале регистрации жалоб и обращений.

Копия ответа с материалами дела по обращению снимается с контроля и формируется дело для архивного хранения.

44. Если в обращении, поступившем в учреждение, в форме электронного документа, содержится просьба о направлении ответа в форме электронного документа или в электронном обращении отсутствует почтовый адрес, ответ направляется по адресу электронной почты.

Во всех остальных случаях ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Глава 8. Организация личного приема граждан

45. Личный прием граждан в учреждении проводят директор, заместитель директора.

46. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан.

47. Запись граждан на прием осуществляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан по вопросам, отнесенным к компетенции учреждения.

48. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, должен:

1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;

2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

3) дать разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения.

49. Запись заявителей на личный прием к начальнику осуществляется в случае неразрешения поставленных вопросов специалистами учреждения.

50. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, не позднее, чем за 5 дней до проведения приема:

1) выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;

2) готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям.

51. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день проведения личного приема готовит карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 9 к настоящему Порядку, в которую заносит дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения и соответствующую запись в журнал личного приема граждан.

52. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан.

53. Директор учреждения, заместитель директора осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение заявителя.

54. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина: «Дан устный ответ», подтвержденная подписью заявителя.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

55. Директор, заместитель по окончании приема заполняет карточку личного приема гражданина, доводят до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке, может быть рассмотрено его обращение по существу.

56. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, по итогам проведения личного приема регистрирует карточки личного приема граждан с резолюциями должностных лиц, проводивших личный прием, путем присвоения регистрационного номера, который состоит из буквенных символов «ЛП», начальной буквы фамилии должностного лица, проводившего прием граждан, и порядкового номера регистрации устного обращения. Вносит сведения об обращении в журнал личного приема граждан и передает карточки личного приема граждан исполнителям.

57. Исполнитель в срок не более 30 дней, исключая поручения, в которых указаны более короткие сроки рассмотрения, рассматривает обращение, готовит информацию о выполнении поручения и ответ заявителю.

58. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

Глава 9. Порядок рассмотрения запросов

59. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

60. В случае если запрос не относится к компетенции учреждения, он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информацией. В случае если учреждение не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, иной организации, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

61. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

62. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

63. Информация о деятельности директора подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

64. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности директора учреждения;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых директором учреждения, проведении анализа деятельности директора и учреждения, или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

65. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

66. Прием, обработка, регистрация запросов и подготовка ответа на запрос производится в порядке, установленном настоящим Порядком в соответствии с требованиями Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Глава 12. Организация архивного хранения дел

67. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в учреждении осуществляется ответственным специалистом.

68. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению, определенным приложением № 10 к настоящему Порядку.

69. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями.

70. Контроль за правильностью оформления дела осуществляет инспектор по кадрам.

Глава 13. Организация контроля

71. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям осуществляет, директор учреждения.

72. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы.

Приложение № 1
к Порядку по работе
с обращениями граждан
и запросами

РАСПИСКА

Дана _____

(Ф.И.О. гражданина, указывается полностью)

в том, что «____» _____ 20____ года его (ее) письменное обращение
принято к рассмотрению в **учреждении** социальной защиты населения, опеки и
попечительства

на _____ листах в ____ экз., с приложением на _____ л. в ____ экз..

Телефон для справок: _____

(Ф.И.О. специалиста, занимаемая должность, подпись)

Приложение № 2
к Порядку по работе
с обращениями
граждан и запросами

ВЫДЕРЖКА ИЗ ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

0001.0001.0006.0054	Право на льготы, установленные законодательством Российской Федерации
0001.0001.0006.0055	Право на льготы, установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления
0001.0001.0006.0057	Права инвалидов
0001.0001.0006.0058	Права реабилитированных жертв политических репрессий
0001.0001.0006.0062	Права несовершеннолетних
0001.0001.0006.0780	Права ветеранов
0001.0002.0027.0121	Переписка прекращена
0001.0002.0027.0122	Отсутствует адресат обращения
0001.0002.0027.0123	Обработка персональных данных, содержащихся в обращении
0001.0002.0027.0124	Некорректные обращения
0001.0002.0027.0125	Почтовое отправление или электронное сообщение (за исключением зарубежных стран), не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением
0001.0002.0027.0163	Почтовое отправление или электронное сообщение из зарубежных стран, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением
0001.0002.0027.0126	Обращения, не поддающиеся прочтению
0001.0002.0027.0162	Обращение в форме электронного документа без точного адреса
0001.0002.0027.0166	Запрос информации о деятельности органа местного самоуправления и его руководителя
0001.0002.0027.0654	Несогласие с результатами рассмотрения обращения
0001.0002.0027.0758	Заявление о прекращении рассмотрения обращения
0001.0002.0027.0985	Результаты рассмотрения обращений граждан
0001.0002.0027.1157	Благодарности, приглашения, поздравления органам исполнительной власти субъекта Российской Федерации
0001.0002.0028.0990	Жалоба на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения
0001.0021.0206.0625	Присвоение почетных званий
0002.0004.0047.0211	Права и обязанности родителей и детей
0002.0004.0048.0000	Алиментные обязательства членов семьи
0002.0004.0049.0212	Усыновление (удочерение) детей
0002.0004.0049.0706	Опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации
0002.0004.0049.1150	Назначение опекунского пособия (увеличение размера)
0002.0004.0051.0209	Выплаты пособий и компенсаций на детей
0002.0004.0051.0944	Повышение размеров пособий на ребенка
0002.0006.0064.0213.0182	Увеличение зарплаты социальных работников

0002.0007.0067.0230	Деятельность органов системы социального обеспечения и их должностных лиц
0002.0007.0067.0662.0224	Реализация государственной программы «Доступная среда»
0002.0007.0073.0234	Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. Деятельность названных учреждений
0002.0007.0073.0242	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным и малоимущим семьям
0002.0007.0073.0243	Материальная помощь пенсионерам и малообеспеченным слоям населения
0002.0007.0073.1112	О плате за стационарное социальное обслуживание
0002.0007.0074.0236	Социальное обеспечение и льготы инвалидов ВОВ, участников ВОВ, инвалидов Вооруженных сил, блокадников
0002.0007.0074.0707	Социальное обеспечение и льготы участников трудового фронта
0002.0007.0074.0237	Вопросы пострадавших от нацистских преследований
0002.0007.0074.0238	Социальное обеспечение и льготы участников боевых действий
0002.0007.0074.0239	Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам с детства
0002.0007.0074.0240	Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам труда и общего заболевания
0002.0007.0074.0246	Социальная защита пострадавших от радиоактивного заражения (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, НПО «Маяк» и т.п.)
0002.0007.0074.0247	Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов
0002.0007.0074.0249	Социальная защита участников подразделений особого риска
0002.0007.0074.0250	Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов
0002.0007.0074.0251	Социальная защита ветеранов военной службы, ветеранов государственной службы, ветеранов труда
0002.0007.0074.0252	Социальная защита родственников погибших и умерших военнослужащих
0002.0007.0074.0253	Социальная защита детей военного времени
0002.0007.0074.0254	Социальная защита жертв политических репрессий
0002.0007.0074.0255	О звании «Ветеран труда», «Участник трудового фронта»
0002.0007.0074.1108	Проезд льготных категорий граждан на междугороднем транспорте
0002.0007.0074.1109	Проезд льготных категорий граждан по территории России
0002.0007.0075.0945	Жалобы на работу учреждений соцзащиты
0002.0013.0139.0280.0014	Иные подвопросы
0004.0015.0158.0484	Жилищные вопросы военнослужащих, граждан уволенных с военной службы, членов их семей и гражданского персонала Вооруженных Сил Российской Федерации
0004.0015.0158.0498	Выплаты за участие в боевых действиях, выдача удостоверения участника боевых действий
0005.0005.0055.0580	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма
0005.0005.0055.1142	Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
0005.0005.0056.0600	Оплата жилищно-коммунальных услуг. Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии

Приложение № 3
к Порядку по работе
с обращениями граждан
и запросам

Сироткину В.И.

ул. Советская, д.136, кв.34,
г. Кострома, 156025

О возврате обращения

Уважаемый Валентин Иванович!

В полученном от Вас обращении в адрес областного государственного бюджетного учреждения «Кадынский психоневрологический интернат» Вы выражаете несогласие с судебным решением (определением), вынесенным (указывается наименование судебного органа, принявшего решение).

Сообщаем, что директор областного государственного бюджетного учреждения «Кадынский психоневрологический интернат» не правомочен вмешиваться в деятельность судей. В соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Судебная власть и ее органы самостоятельны в реализации своих функций. Принятое по делу решение участники процесса могут обжаловать в соответствующую судебную инстанцию (апелляционную, кассационную, надзорную) в порядке, установленном процессуальным законодательством, либо просить суд о пересмотре вступившего в силу судебного акта по вновь открывшимся обстоятельствам.

В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение и приложенные к нему материалы возвращаются.

Директор учреждения

ФИО

Приложение № 4
к Порядку по работе
с обращениями граждан
и запросами

Сироткину В.И.

ул. Советская, д.136, кв.34,
г. Кострома, 156025

Об оставлении обращения
без рассмотрения

Уважаемый Валентин Иванович!

В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное **учреждения социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области**, оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Обращаю Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом в связи с тем, что в Вашем обращении содержатся нецензурные (оскорбительные) выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

Директор учреждения

ФИО

Приложение № 5
к Порядку по работе
с обращениями граждан
и запросами

Сироткину В.И.

ул. Советская, д.136, кв.34,
г. Кострома, 156025

Об оставлении обращения
без рассмотрения

Уважаемый Валентин Иванович!

В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, адресованное в учреждения социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области, оставлено без рассмотрения в связи с тем, что обращение не поддается прочтению.

Директор учреждения

ФИО

Приложение № 6
к Порядку по работе
с обращениями граждан
и запросами

Сироткину В.И.

ул. Советская, д.136, кв.34,
г. Кострома, 156025

Об оставлении обращения
без рассмотрения

Уважаемый Валентин Иванович!

Ваше обращение, поступившее учреждения социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области, рассмотрено.

По поднятым в обращении вопросам Вам давались обоснованные ответы: от 23.05.2011 г. № 1583, от 21.07.2011 г. № 1603.

В связи с тем, что в своем обращении Вы не приводите новых доводов или обстоятельств, а также Вам неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» уведомляю Вас о прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Директор учреждения

ФИО

Приложение № 7
к Порядку по работе
с обращениями граждан
и запросами

Сироткину В.И.

ул. Советская, д.136, кв.34,
г. Кострома, 156025

Об оставлении обращения
без рассмотрения

Уважаемый Валентин Иванович!

В соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, учреждения социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области, оставлено без ответа в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Директор учреждения

ФИО

Приложение № 8
к Порядку по работе
с обращениями граждан
и запросами

Сироткину В.И.

ул. Советская, д.136, кв.34,
г. Кострома, 156025

Уведомление о направлении
обращения

Уважаемый Валентин Иванович!

Ваше обращение в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено для рассмотрения по компетенции в Администрацию городского округа город Кострома с просьбой проинформировать о результатах Вас и учреждения социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области.

Директор учреждения

ФИО

Приложение № 9
к Порядку по работе
с обращениями граждан
и запросами

Учреждение(название)Костромской области	
КАРТОЧКА	№ ЛП- _____
личного приема гражданина	
"__" _____ 200_ г.	
Принимал _____	
ГРАЖДАНИН	

1. Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____
2. Почтовый адрес _____
3. Существо обращения _____

4. Предъявлены документы по существу обращения _____

Подпись _____
Лицевая сторона

Распоряжение по обращению _____

Подпись _____
Отметка о выполнении распоряжения по обращению _____

Подпись _____

Приложение № 10
к Порядку по работе
с обращениями граждан
и запросами

Перечень
документов, составляющих самостоятельную группу
по отдельному обращению

1. Обложка дела.
 2. Резолюции в порядке подписания в оригинале.
 3. Обращение (обращения - в случае неоднократных) со всеми приложенными заявителем (заявителями) документами в оригинале в порядке поступления.
 4. Уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию.
 5. Для обращений, рассматриваемых более 15 календарных дней, в порядке подписания:
 - 1) запросы;
 - 2) ответы на запросы;
 - 3) служебные записки, пр.
 6. Для обращений, рассматриваемых более 1 месяца, в порядке подписания:
 - 1) разрешение на продление срока рассмотрения;
 - 2) извещение заявителя о продлении срока рассмотрения;
 - 3) списанные в дело в установленном порядке промежуточные ответы заявителю в порядке их подписания.
 7. Окончательный (окончательные) ответ (ответы) заявителю, списанный (списанные) в дело должностным лицом, давшим поручение о рассмотрении обращения.
-