



УТВЕРЖДАЮ
Директор ОГБУСО
«Психоневрологический интернат п.Водопадный»
С.Г. Терентьев
« 13 » апреля 2013 г.

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОГБУСО «Психоневрологический интернат п.Водопадный»

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и устанавливает порядок рассмотрения в ОГБУСО «Психоневрологический интернат п.Водопадный» обращений проживающих, порядок личного приема заявителей руководителем учреждения.

1.2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме в ходе личного приема руководителем учреждения, через организации федеральной почтовой связи, телеграфу, факсимильной связи, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также обращения проживающих, направленные средствами массовой информации (далее – СМИ).

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

1.3. В настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

- 1) обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба;
- 2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию социальных услуг, оказываемых учреждением;
- 3) заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных и ненормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения;

4) жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, адресованный руководителю учреждения по вопросам, входящим в его компетенцию;

б) исполнитель – специалист учреждения, на которого возложена обязанность по непосредственному рассмотрению обращения и подготовке проекта ответа.

Глава 2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. В учреждении устанавливается ящик «Для заявлений и жалоб», который размещается в доступном для заявителей месте.

Корреспонденция из ящика ежедневно вынимается специально назначенными работниками. На обращениях проставляется штамп «Из ящика для заявлений и жалоб», указывается дата выемки, после чего они передаются на регистрацию и рассмотрение руководителю учреждения.

2.2. Письменные обращения, поступившие в учреждение через организации федеральной почтовой связи, телеграфу, факсимильной связи, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также обращения граждан, направленные СМИ подлежат регистрации в течение 3 дней со дня их поступления в учреждение.

На зарегистрированных письменных обращениях проставляются регистрационный номер и дата регистрации.

2.3. Регистрация письменных обращений осуществляется отдельно от другой входящей корреспонденции в журнале установленного образца или в автоматизированной программе (при наличии) в порядке, установленном правовым актом учреждения.

2.4. В письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование учреждения, в которое направляется обращение, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя учреждения, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личная подпись заявителя и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя, направившего обращение, адрес электронной почты, почтовый адрес.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.1. Обращения, поступившие в учреждение, содержащие вопросы, входящие в компетенцию учреждения, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. Лицо, уполномоченное руководителем учреждения на рассмотрение обращений:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в соответствии с их компетенцией.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия проживающего, направившего обращение и 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.

3.4. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня его регистрации возвращается заявителю, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Письменные обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу сотрудников учреждения или членам их семей, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления или правонарушения, оно рассматривается и направляется для проведения проверки в порядке, установленном Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается заявителю обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением его заявителю.

Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах учреждения.

При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по согласованию с руководителем учреждения или его заместителем списывается в номенклатурное дело без уведомления заявителя.

На указанное обращение подготавливается аннотация (приложение №2).

3.7. Письменное обращение, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, либо не представляется возможным определить существо вопроса, в течение 7 дней со дня его регистрации, возвращается заявителю с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда ему для этого следует обратиться.

По обращению, поступившему в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня его регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах учреждения.

3.8. Без рассмотрения оставляются обращения, лишённые логики и смысла, если имеется решение суда о признании проживающего недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

3.9. Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) принимается руководителем учреждения на основании докладной исполнителя.

3.10. 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, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

Если в обращениях содержатся вопросы, разрешение которых отнесено как к компетенции учреждения, так и к компетенции других органов, такие обращения подлежат разрешению в соответствующем учреждении в части вопросов, относящихся к компетенции учреждения.

3.12. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то заявителю направляется краткий ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ранее ответа.

Копия ранее данных ответов прилагается к ответу в случае прямого указания заявителя о их неполучении.

Копия обращения в установленном порядке приобщается к делу заявителя.

3.13. В случае переадресования обращения в министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области (далее – министерство) к обращению прилагаются имеющиеся материалы, необходимые для его рассмотрения.

3.14. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на

основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Копии обращений в установленном порядке приобщаются к делу заявителя.

3.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.16. Исполнение всех обращений, зарегистрированных в установленном порядке, подлежит контролю.

Глава 4. РАЗРЕШЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ

4.1. По обращениям, содержащих сведения о систематическом ущемлении прав и свобод проживающих, многочисленных или грубых нарушениях законов, инструкций, порядков, назначаются, как правило, служебные проверки, за результатами проверок таких обращений устанавливается особый контроль.

4.2. Для обеспечения полноты и объективности проверок обращений могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители. Для оперативности используются технические средства информации и связи. Заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.3. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией, правомочным должностным лицом.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется заявителю за подписью руководителя учреждения.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании докладной исполнителя в порядке, предусмотренном подпунктом 3.12 пункта 3 настоящей Инструкции, с уведомлением об этом заявителя.

4.4. Заявление заявителя о прекращении рассмотрения его обращения дает право исполнителю прекратить ее дальнейшее рассмотрение.

Решение о прекращении разрешения обращения принимает руководитель учреждения либо лицо, уполномоченное руководителем учреждения, на основании докладной исполнителя, который уведомляет об этом заявителя.

4.5. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, находящихся в работе по обращению, с использованием собственных технических средств, 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 федеральным законом тайну.

4.6. Решение о предоставлении заявителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимает руководитель учреждения

либо исполнитель, рассматривавший обращение, по согласованию с руководителем учреждения.

Специалист учреждения, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к делу справку о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

Глава 5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Письменные обращения, поступившие в учреждение рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Началом срока считается день регистрации обращения, а его окончанием – день направления окончательного ответа заявителю или в контролирующий орган.

5.2. Запрос из органа прокуратуры, министерства по обращению проживающего подлежит исполнению в срок, указанный в запросе.

5.3. Обращения проживающих, поступившие из СМИ, а также выступления и опубликованные в СМИ материалы, рассматриваются в течение 7 дней.

В случае, если разрешение обращения требует большего срока, чем 7 дней, в СМИ направляется об этом уведомление в течение 3 дней.

5.4. Запросы органов исполнительной и муниципальной власти, организаций подлежат исполнению в течение 15 дней.

5.5. Ответы депутату, обратившемуся в пользу проживающего, и проживающему подписываются руководителем учреждения либо лицом, уполномоченным руководителем учреждения, и направляются одновременно.

5.6. В случае проведения дополнительного рассмотрения обращения, запроса материалов и в других исключительных случаях, срок разрешения обращений продлевается руководителем учреждения либо лицом, уполномоченным руководителем, не более чем на 30 дней.

Глава 6. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ И ЗАПРОСЫ

6.1. Обращения считаются разрешенными только в случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос), поступившее посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, или в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении.

6.2. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован.

В ответе на обращение заявителя дается оценка всем доводам, изложенным в обращении, разъясняется порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

6.3. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ на обращение направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных заявителей.

6.4. Журнал регистрации обращений, контрольные карточки личного приема граждан, заполняются лицом, уполномоченными правовыми актами учреждения или

должностными инструкциями, которое несет персональную ответственность за достоверность и полноту отраженных в них сведений.

Глава 7. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

7.1. Заявители обращаются в учреждение с жалобой на предоставление государственных услуг, в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, по основаниям не предусмотренным федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;
- 7) отказ учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

7.2. Жалобы касающиеся предоставления государственных услуг рассматриваются в особом порядке.

7.3. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на электронный адрес учреждения, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения или министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем учреждения.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

7.4. При установлении, что жалоба отвечает случаям предусмотренным подпунктом 7.1 пункта 7 настоящей Инструкции, она подлежит регистрации в день ее поступления.

7.5. В случае, если жалоба касается вопросов предоставления государственной услуги, но предоставление данной государственной услуги не входит в компетенцию учреждения, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, жалоба направляется в

уполномоченный на ее рассмотрение орган или учреждение с одновременным информированием заявителя в письменной форме о перенаправлении жалобы.

7.6. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в журнале регистрации.

7.7. Жалобы рассматриваются непосредственно руководителем учреждения, предоставляющего государственную услугу либо лицом, уполномоченным руководителем учреждения на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

7.8. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

7.9. Руководитель учреждения вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

7.10. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме правового акта учреждения.

7.11. При удовлетворении жалобы в учреждении принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

7.12. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящей Инструкции в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

7.13. Случай, в которых ответ на жалобу не дается:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членов их семей;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

7.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

7.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) специалиста учреждения решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

2) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

3) основания для принятия решения по жалобе;

4) принятое по жалобе решение;

5) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

б) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

7.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем учреждения или заместителем руководителя учреждения.

7.18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

7.19. Учреждение, предоставляющее государственные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов и учреждений, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо специалистах учреждений посредством размещения информации на стендах, расположенных в помещениях, занимаемых учреждениями, посредством публикации в СМИ;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов и учреждений, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо специалистах учреждений, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) формирование и представление ежеквартально в министерство отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалобах).

Глава 8. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Целью контроля за рассмотрением обращений являются:

- 1) устранение недостатков в работе учреждений;
- 2) оказание помощи заявителю в удовлетворении его просьбы или восстановлении нарушенных прав;
- 3) выяснение эффективности принимавшихся ранее мер по обращениям;
- 4) получение материалов для анализа обращений.

8.2. Централизованный контроль за рассмотрением обращений заявителей в учреждении осуществляет лицо, уполномоченное руководителем учреждения, с делегированием ему контрольных функций по контрольным срокам в журнале регистрации, карточках личного приема (приложение №3) или в автоматизированной программе (при наличии).

8.3. Обращения заявителей, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия решения и реализации исчерпывающих мер по разрешению обращения.

8.4. Руководитель учреждения или его заместитель визирует ответ «в дело» по исполненному обращению гражданина.

Глава 9. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА РУКОВОДИТЕЛЕМ УЧРЕЖДЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

9.1. Личный прием заявителей руководителем учреждения, а в случае его отсутствия – заместителем руководителя учреждения осуществляется в соответствии с графиком, в котором определены день и часы личного приема:

Среда с 16.00ч. до 17.00ч.

График доводится до сведения потенциальных заявителей через информационный стенд, расположенный на видном месте помещения, в котором находится учреждение.

9.2. Прием заявителей руководителем учреждения (а в случае его отсутствия – заместителем руководителя учреждения) проводится не реже одного раза в неделю.

9.3. При предварительной записи заявителей на личный прием запрещается требовать от заявителей изложения содержания вопроса, по которому он хочет обратиться на личный прием, если он добровольно его не озвучивает.

Если заявитель при предварительной записи на личный прием изложил суть вопроса, по которому он хочет встретиться с руководителем учреждения, то для личного приема сотрудником учреждения, в компетенцию которого входит обозначенный вопрос, по заданию руководителя учреждения, подготавливаются материалы по поставленному вопросу.

Материалы, подготовленные к личному приему, предварительно докладываются руководителю учреждения (его заместителю).

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов могут быть привлечены специалисты соответствующих структурных подразделений учреждения.

9.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ на обращение с

согласия заявителя, дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов.

9.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

На обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка «с личного приема». По просьбе заявителя указанная отметка проставляется на копии его обращения.

9.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.7. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении его обращения, поскольку ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.8. Информацию о мерах, принятых по обращениям с личного приема руководителем учреждения, исполнители докладывают на совещаниях, проводимых руководителем учреждения (его заместителем) не менее 2 раз в месяц.

9.9. Поручения, данные после личного приема, если по ним не поступает дополнительных поручений, списываются записью в карточке «в дело» и снимаются с контроля.

Глава 10. АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА

10.1. Руководитель учреждения принимает конкретные управленческие решения и меры, обеспечивающие надлежащий уровень исполнительской дисциплины и качества разрешения обращений. Обеспечивает качественное предоставление государственных услуг, исключая жалобы на действия (бездействия) учреждения, специалистов учреждения при оказании государственных услуг клиентам социальной защиты.

10.2. Анализ причин и характера устных и письменных обращений в учреждении проводится руководителем учреждения ежеквартально на основании статистических данных и изучения сути обращений по следующему примерному перечню вопросов:

- 1) общее число поступивших обращений;
- 2) число повторных обращений;
- 3) характер обращения (предложение, заявление, жалоба);
- 4) категория заявителя (пенсионер, работающий, безработный, учащийся и другие);
- 5) содержание обращения;
- 6) результат рассмотрения обращения (удовлетворено, разъяснено, направлено в другие органы или организации, в соответствии с их компетенцией, в дело).

10.3. При анализе обращений особое внимание следует уделять жалобам на оказание государственных услуг, по которым были восстановлены нарушенные права и законные интересы граждан, а также выявлены недостатки в деятельности учреждения.

10.4. На основании результатов проведенного анализа разрабатываются мероприятия по устранению причин, инициирующих обращение заявителей,

принимаются меры по своевременному предупреждению обращений в СМИ, в надзорные органы.

10.5. Отчет о работе с обращениями граждан должен являться обязательной составной частью отчета работы учреждений за отчетные периоды.

Форма отчета может быть определена руководителем учреждения.

Глава 11. ХРАНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

11.1. На каждое обращение, зарегистрированном в установленном порядке, заводится дело.

Дело включает в себя оригинал обращения или копию с указанием места, где находится оригинал, резолюцию руководителя учреждения или лица, уполномоченного руководителем учреждения, все документы отражающие рассмотрение обращения, ответ заявителю.

11.2. Обложка дела заявителя оформляется в соответствии с требованиями установленными Основными правилами работы ведомственных архивов, утвержденными приказом Главного архивного управления при Совете министров СССР от 5 сентября 1985 года № 263 (приложение №).

11.3. Дела с обращениями заявителей подлежат хранению в течение 5 лет, считая с последнего списанного в дело обращения данного заявителя.

В случае, если заявитель обратился ранее установленного срока хранения дел заявителей, то предыдущее дело изымается из хранения и к нему приобщается новое обращение заявителя. Срок хранения отсчитывается с даты закрытия последнего обращения.

11.4. По истечению срока хранения дел заявителей, они подлежат уничтожению по акту уничтожения.

Основанием для уничтожения дел заявителей является протокол экспертной комиссии учреждения (приложения).