

**ПОРЯДОК**  
рассмотрения обращений граждан  
в ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»

1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества рассмотрения жалоб, предложений, заявлений, отзывов по вопросам качества предоставляемых услуг – обращений граждан (далее – обращения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан государственным автономным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Тимашевский комплексный центр реабилитации инвалидов» (далее – учреждение).

2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

1) Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется при непосредственном обращении в учреждение в устной или письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы учреждения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об электронном адресе официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты учреждения.

Основные требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и на официальном сайте учреждения размещается Порядок и график личного приема заявителей.

2) Обращения направляются по местонахождению учреждения:

Почтовый адрес:

352700, Краснодарский край, г. Тимашевск, ул. Пролетарская, 120.

Виртуальная приемная на официальном сайте учреждения:

[www.tim-olimpavto.ru](http://www.tim-olimpavto.ru) (ссылка на Главной странице «Свяжитесь с нами»).

Адрес электронной почты: [tim\\_kcri@mtsr.krasnodar.ru](mailto:tim_kcri@mtsr.krasnodar.ru)

Телефон/факс для приема письменных обращений: 8(86130) 4-06-59.

Справочные телефоны для консультирования граждан:

8(86130) 4-08-12 (социально-реабилитационное отделение),

8(86130) 4-06-34 (отделение социальной адаптации - «автошкола»)

3) Режим (график) работы учреждения (по московскому времени):  
понедельник - четверг - с 8-00 до 12-00, с 12-48 до 17-00;  
пятница – с 8-00 до 12-00, с 12-48 до 16-00;  
выходные дни - суббота, воскресенье.

### 3. Требования к обращению

1) Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование учреждения либо фамилию, имя, отчество (наименование должности) соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

Заявитель, в подтверждение своих доводов, может приложить к обращению документы и материалы (их копии).

2) Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

### 5. Срок рассмотрения обращений граждан

Обращения, поступившие в учреждение, относящиеся к его компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

В случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации руководитель, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

### 6. Регистрация обращений

Все поступающие жалобы (обращения) регистрируются в журнале регистрации и учета обращений граждан. Срок регистрации обращений с момента поступления - три дня.

#### 7. Направление обращений на рассмотрение

1) Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано: директором учреждения или его заместителем, курирующим основную деятельность учреждения.

2) Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, фамилия которого отмечена в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить координатору все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет исполнитель, фамилия которого указана в поручении первой.

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

3) Запрещается направлять обращение на рассмотрение служащему учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4) В случае если вопрос, содержащийся в обращении, не входит в компетенцию исполнителя, он в пятидневный срок с даты получения обращения возвращает его в аппарат учреждения с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение на рассмотрение обращения.

В служебной записке указывается орган государственной власти, орган местного самоуправления, иная организация или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение содержащихся в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения в учреждении от одного исполнителя к другому, минуя руководителя, давшего поручение на рассмотрение обращения.

5) Если текст обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6) Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 7.5 настоящего Порядка.

При необходимости в указанных органах, организациях или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

7) Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

#### 8. Рассмотрение обращений

Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка.

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

Обращение считается исполненным и снимается с контроля после всестороннего рассмотрения всех поставленных заявителем вопросов, принятия необходимых мер и направления ответа в соответствии с поручением.

Исполнитель несет установленную законодательством ответственность за исполнение поручения по рассмотрению обращения и качеству ответа на него.

#### 9. Ответы на обращения

Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

Ответы заявителям подписываются директором учреждения или его заместителем, курирующим основную деятельность учреждения.

В преамбуле ответа указывается, откуда (каким способом) поступило обращение, либо что ответ дается на обращение, поступившее из соответствующего органа, организации (указать название), либо что обращение рассмотрено по поручению вышестоящего органа (указать название), кроме обращений граждан, поступивших от них по почте, называется основной вопрос обращения и сообщается, кем рассмотрено обращение.

В ответе на обращение, поданное гражданином лично, указывается, что учреждением рассмотрено обращение, принятое в ходе личного приема, поступившее по электронной почте, через виртуальную приемную на сайте учреждения, по факсу.

Если на обращение дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

Если в письменном обращении не указаны 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.

На втором экземпляре (копии) ответа рядом со своей подписью исполнитель указывает результат рассмотрения обращения: «меры приняты», «поддержано», «разъяснено» или «не поддержано», делает отметку «с выездом» в случае рассмотрения обращения комиссионно с выездом к заявителю.

Ответы, подписанные руководителем, сдаются в аппарат учреждения (делопроизводителю) не позднее чем за один рабочий день до окончания срока рассмотрения обращения.

Ответ регистрируется и отправляется заявителю по почте делопроизводителем не позднее одного рабочего дня со сдачи его исполнителем.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в письменной форме.

При направлении ответа по электронной почте ответ готовится на бланке в одном экземпляре и направляется исполнителем с адреса электронной почты учреждения в форме электронного образа документа, полученного в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

При направлении ответа по электронной почте исполнитель распечатывает подтверждение отправки электронного документа и передает материалы рассмотрения обращения в аппарат учреждения (делопроизводителю).

## 10. Хранение материалов рассмотрения обращений

Материалы рассмотрения обращений после направления ответа передаются на хранение в аппарат учреждения.

Формирование личных дел и подшивок с материалами рассмотрения обращений у исполнителей запрещается.

Рассмотренное обращение с документами и материалами, относящимися к его разрешению, комплектуются в дело в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- ответ заявителю, а также (если имеются) промежуточные ответы заявителю, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются).

Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

## 11. Личный прием граждан

Прием посетителей осуществляется ежедневно согласно графику (режиму) работы учреждения.

Информация о графике (режиме) работы размещается на видном месте при входе в здание, в котором оно осуществляет свою деятельность.

Должностные лица, осуществляющие личный прием, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес и краткое содержание вопроса обращения вносятся в журнал учета приема посетителей.

Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующим его вопросам, либо разъяснить, к компетенции каких органов и организаций относятся эти вопросы.

При необходимости для рассмотрения поставленных вопросов на личный прием может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения учреждения.

Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «с личного приема»), которое передается на регистрацию и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком.

Личный прием граждан в учреждении осуществляется директором, его заместителями, руководителями структурных подразделений при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции, в соответствии с графиком личного приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе приема, о чем делается запись в журнале.

В остальных случаях заявителю в соответствии с Порядком направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

## 12. Контроль за рассмотрением обращений

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Общий контроль за рассмотрением обращений осуществляет руководитель, давший поручение на рассмотрение обращения.

Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет делопроизводитель, анализ результатов рассмотрения обращений - курирующий заместитель директора.

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица учреждения, рассматривающего обращение.

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 государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Должностные лица учреждения, рассматривающие обращения, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и приложенных к ним документов.

В части, не урегулированной настоящим Порядком, следует руководствоваться приказом министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 23 апреля 2015 года № 398 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан».

Заместитель директора И.А. Денисенко