

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУ СО «СОЦИ»
от «05» 12 2013 г. № 46-09

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в ГБУ СО «СОЦИ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУ СО «СОЦИ» (далее - Положение) устанавливает основные требования к работе с письменными, устными обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), а также правила ведения делопроизводства по обращениям в ГБУ СО «СОЦИ» (далее – Учреждение).

1.2. В Учреждении рассматриваются обращения по вопросам, возникающим в процессе выполнения Учреждением публично значимых функций.

В соответствии со ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина (далее - обращение) – это направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также его устное обращение в Учреждение.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и его должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и его должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Регистрация обращений осуществляется сотрудником административно-правового отдела Учреждения, в должностные обязанности которого входит обеспечение документооборота Учреждения (далее – делопроизводитель).

1.4. Обращения рассматриваются руководителем учреждения. Проекты ответов готовит административно-правовой отдел совместно с другими отделами Учреждения в соответствии с их компетенцией (далее – отделы-соисполнители, вместе именуемые отделы-исполнители).

1.5. Ответственность за своевременность подготовки ответов на обращения, находящиеся на исполнении, несет административно-правовой отдел Учреждения.

1.6. Ответственность за полноту и достоверность информации, содержащейся в ответах на обращения, несут отделы, принимающие участие в подготовке проекта ответа по существу вопроса.

1.7. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все поступившие письменные обращения и прилагаемые к ним документы регистрируются делопроизводителем в день поступления в Журнале входящей корреспонденции ГБУ СО «СОЦИ» (далее – Журнал).

2.2. При приеме и регистрации письменных обращений:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- проводится сверка реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью.

2.3. Если обращение подписано двумя и более заявителями, регистрируются первый заявитель либо заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Общее число заявителей указывается в Журнале. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации на бланках организаций, а также резолюции собраний и митингов.

2.4. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой

проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в общем порядке.

2.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя должностного лица, передаются должностным лицам, на имя которых они поступили.

2.6. Обращения, поступившие по факсу, электронной почте gbusocium@admsakhalin.ru, распечатываются и принимаются к рассмотрению в общем порядке. Обращения, поступившие после окончания рабочего дня, в выходной и/или нерабочий праздничный день, регистрируются на следующий рабочий день.

2.7. После регистрации все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются руководителю учреждения.

2.8. Руководитель учреждения отписывает обращение на исполнение в административно-правовой отдел и отдел-соисполнитель.

2.9. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю. При приеме письменных обращений от граждан не принимаются обращения, не содержащие фамилии обратившегося гражданина и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2.10. Если в 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.

2.11. Если в письменном обращении обжалуется судебное решение, то в течение семи дней со дня регистрации оно возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.12. Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми письменными обращениями и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется заявитель, направивший письменное обращение.

2.13. Если ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или

иную охраняемую федеральным законодательством тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.14. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.15. Если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.16. Если в обращении, полученном при личном приеме, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в Журнале. При необходимости, руководитель учреждения устанавливает конкретную дату подготовки ответа.

3.2. Специалист административно-правового отдела, после составления аннотации к обращению, передает обращение на рассмотрение в отдел-исполнитель, исходя из резолюции руководителя учреждения, которая может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие.

3.3. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) лица, либо тому лицу, действие (бездействие) которого обжалуются.

3.4. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений

готовят административно – правовой отдел.

3.5. В случае, если обращения, по мнению исполнителя, направлены не по принадлежности, он незамедлительно возвращает их руководителю учреждения, указывая при этом подразделение, в которое следует направить обращения.

3.6. Контроль за соблюдением сроков исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет административно-правовой отдел. Отделы-соисполнители не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить в административно-правовой отдел проект ответа, а также все необходимые материалы в письменном виде для обобщения и подготовки ответа заявителю.

3.7. Отделы-исполнители, которым поручено рассмотрение обращений, вправе запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителей и иных юридических и физических лиц в установленном в Учреждении порядке.

3.8. В случае, если обращения, по мнению исполнителя, направлены не по принадлежности, он незамедлительно возвращает их руководителю учреждения, указывая при этом подразделение, в которое следует направить обращение.

3.9. Обращения без указания фамилии, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляются в правоохранительные органы.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТОВ И НАПРАВЛЕНИЮ ИХ ЗАЯВИТЕЛЯМ

4.1. Проект ответа представляется первым исполнителем в административно-правовой отдел не позднее пяти дней до окончания срока рассмотрения обращения, или в указанный в обращении срок.

4.2. Ответы заявителям оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в ГБУ СО «СОЦИ», подписываются руководителем учреждения и регистрируются в Журнале.

4.3. Текст ответа заявителю должен содержать ссылку на форму обращения,

должностное лицо, к которому обращался заявитель, дату обращения, излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

4.4. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть передано Учредителю для принятия решения по данному вопросу.

4.5. Приложенные к обращениям подлинники документов, присланные заявителями, остаются в делах, если в письмах не содержатся просьбы об их возврате.

4.6. Если на обращения даются промежуточные ответы, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

5. ЗАВЕРШЕНИЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ, ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ.

5.1. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации и направления письменного ответа или дата устного сообщения заявителю с изложением принятого решения.

5.2. Работа с обращением считается завершенной, если все вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры, дан письменный либо устный ответ.

5.3. Завершение работы с обращением оформляется путем списания в дело административно-правовым отделом.

5.4. Дела по обращениям хранятся в административно-правовом отделе.

5.5. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их решением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.6. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в ГБУ СО «СОЦИ».

5.7. Материалы письменных обращений граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.



Государственное бюджетное учреждение Сахалинской области
«Сахалинский областной центр информатизации»
(ГБУ СО «СОЦИ»)

ПРИКАЗ

04 февраля 2014 года

№ 11-од

г. Южно-Сахалинск

О внесении изменений
в Положение об организации работы
с обращениями граждан в ГБУ СО «СОЦИ»

В целях усовершенствования организации работы с устными обращениями граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУ СО «СОЦИ», утвержденное приказом от 05.08.2013 №76-од «Об утверждении положения об организации работы с обращениями граждан в ГБУ СО «СОЦИ (далее – Положение), дополнив его разделом 6 «Устные обращения, прием граждан» следующего содержания:

«6. УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ, ПРИЕМ ГРАЖДАН

1. Прием граждан в ГБУ СО «СОЦИ» проводится руководителем учреждения и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на официальном сайте ГБУ СО «СОЦИ» <http://soci.admsakhalin.ru> в информационно-коммуникационной сети Интернет.»

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки,

ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном в Положении.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ СО «СОЦИ» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель учреждения



А.С.Полянский