УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУ СКК

станицы Ленинградской

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.Н. Степаненко

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**по работе с письменными и устными обращениями гражданв МБУ СКК станицы Ленинградской**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ  
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в МБУ СКК станицы Ленинградской, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1. Письменные обращения граждан в МБУ СКК станицы Ленинградской могут быть поданы лично, по почте, с помощью факса, в форме электронного документа на адрес электронной почты: [mbu\_skk1980@mail.ru](mailto:mbu_skk1980@mail.ru).

2.2. Все поступающие письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются лицом ответственным за организацию и ведение делопроизводства, назначенным приказом директора учреждения, в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 1) по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.3. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

2.4. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «лично», обрабатываются, регистрируются и направляются на рассмотрение на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

2.5. Конверты от поступающих писем сохраняются и прилагаются к обращениям для установления адреса отправителя и даты почтового штемпеля в качестве доказательства времени отправки и получения письма.

2.6. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер.Повторным считается обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому жевопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворенданным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираютсяимеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.7. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечениясрока рассмотрения считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того жеавтора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.8. После регистрации лицо ответственное за организацию и ведение делопроизводства передает корреспонденцию директору учреждения.

**3. Рассмотрение письменных обращений граждан.**

3.1. Директор учреждения знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3. Директор при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:  
- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса  
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте жительства, работы или учебы признаются анонимными. Анонимные письма не рассматриваются. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

3.5. Письменные обращенияграждан рассматриваются в учреждении в течение 30 дней со дня их регистрации.В исключительных случаяхдиректор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.6. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

* кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
* если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать раздельно по каждому рассмотренному вопросу;
* сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

3.7. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора учреждения. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма.

**4. Порядок организации личного приема граждан**

4.1 Личный прием граждан в МБУ СКК станицы Ленинградской проводит директор каждую среду месяца с 9.00 до 12.00 часов. В его отсутствие прием осуществляют уполномоченные директором лица.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.3. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

4.4. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса заносятся в регистрационно-контрольную карточку личного приема граждан (Приложение № 2). Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема граждан (Приложение №3).

4.5. По окончании приема директор доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

4.6. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

4.7. В случае если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МБУ СКК станицы Ленинградской, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**5. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

5.1. Директор учреждения или по его поручению другие должностные лицаодин раз в год анализируют письменные и устные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

**6. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

6.1. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан хранятся пять лет. По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

Приложение № 1

к Положению

по работе с письменными и устными

обращениями граждан

в МБУ СКК станицы Ленинградской

**Журнал регистрации письменных обращений граждан в МБУ СКК станицы Ленинградской**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата поступления обращения | Ф.И.О.  заявителя | Адрес проживания заявителя | Краткое содержание письма | Фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения | Отметка об исполнении | Исходящий номер ответа на обращение |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

к Положению

по работе с письменными и устными

обращениями граждан

в МБУ СКК станицы Ленинградской

**Регистрационно-контрольная карточка**

личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. посетителя)

Адрес (место жительства), телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (расшифровка подписи)

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Приложение на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах

Подлежит возврату

(Оборотная сторона РКК)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Кому направлено | Особые отметки |
|  |  |  |

Дата, индекс исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись контролера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фонд \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Опись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 3

к Положению

по работе с письменными и устными

обращениями граждан

в МБУ СКК станицы Ленинградской

**Журнал учета приема граждан в МБУ СКК станицы Ленинградской**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата приема | Ф.И.О. посетителя и адрес его места жительства | Краткое содержание обращения | Результат рассмотрения  (какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю) |
|  |  |  |  |  |