



Приложение 1
к приказу от 17.01.2020 г. №4/1

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГКУ СО РЦДиПОВ «Светлячок»

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений определяет порядок, последовательность, а также организацию приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) в ГКУ «РЦДиПОВ «Светлячок» (далее - обращения) в форме устных обращений по телефону, посредством электронной почты и личного приема в ГКУ «РЦДиПОВ «Светлячок» (далее - Порядок).

1.2. Порядок устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.3. Данное положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Федеральным законом №59-ФЗ от 24.11.2014 "О порядке рассмотрения обращений граждан российской федерации "

1.4. Задачи внедрения Порядка:

- повышение эффективности информационного взаимодействия граждан с сотрудниками ГКУ «РЦДиПОВ «Светлячок»;
- обеспечение своевременной и эффективной реализации прав и свобод граждан.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте ГКУ «РЦДиПОВ «Светлячок» (адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://svetmurc.rusedu.net>)
- на информационных стендах.

2.2. Сведения об учреждении:

- юридический адрес: Российская Федерация, 446218, Самарская область, г. Новокуйбышевск, ул. Свердлова д.5В
- почтовый адрес: Российская Федерация, 446218, Самарская область, г. Новокуйбышевск, ул. Свердлова д.5В
- адрес электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: svetlyachok0492@yandex.ru; svetlyachok@socio.samregion.ru
- контактные телефоны: 846 35 48979; 846 35 54553; 846 35 48944

3. Права граждан при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения руководителем учреждения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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 тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.10 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в другие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к руководителю учреждения.

4.2. 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 иной орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

6. Регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.10 настоящего Порядка.

6.2. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

6.3. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган может в случае необходимости запрашивать у него документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости учреждения может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1 Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан:

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

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и 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 несовершеннолетних;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.10 настоящего Порядка;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения.

8.3. Ответ на обращение, поступившее руководителю учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня получения письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях руководитель учреждения или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов или сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению руководителю учреждения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение руководителю учреждения.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан проводится руководителем учреждения и/или ответственными работниками в рамках должностных обязанностей. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения гражданина (размещаются на информационных стендах учреждения, находящихся в доступных для гражданина местах).

11.2. Во время личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес постоянного места жительства, излагает суть обращения.

11.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. 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.

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

11.6. Организация личного приема директором ГКУ СО «РЦДиПОВ «Светлячок»» осуществляется каждую среду с 14:00 до 16.30.

11.7. Ответственные работники производят прием граждан в помещении кабинетов в соответствии с утвержденным графиком приема специалистов.

11.9. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

11.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть приглашен работник полиции.

12. Порядок приема обращений по телефону

12.1. При принятии обращения по телефону от граждан, следует поприветствовать гражданина, представиться. Сотрудник должен назвать учреждение, свою фамилию, имя и занимаемую должность.

12.2. Узнайте имя собеседника, название организации, учреждения (при наличии), которую он представляет, запишите эту информацию для последующего общения. Постарайтесь в разговоре быть максимально вежливым и корректным – возможно, с вами разговаривает потенциальный клиент. Если он не представился в самом начале, то, завязав разговор, уместно спросить: «Извините, не могли бы Вы представиться?», «Как я могу Вас называть?»

12.3. Если Вам необходимо уточнить какую-то информацию, извинитесь и откройте нужный материал, но не заставляйте собеседника долго ждать, лучше перезвонить через 2-3 минуты (при этом необходимо четко указать время, в течение которого Вы перезвоните).

12.4. Задавайте собеседнику вопросы, уточняющие его проблемы и намерения. По форме предпочтительнее вопросы типа «или-или», на которые нельзя ответить «нет». Со своей стороны, старайтесь избегать в разговоре явных отрицаний.

12.5. Совершенно недопустимым является негативная оценка слов, мнения или действий гражданина.

12.6. Назначая встречу, уточните все детали: время, место, схему проезда, контактный телефон для связи, убедитесь в их правильности. Заканчивая разговор, повторите еще раз эту информацию.

12.7. В конце любого разговора следует:

- Поблагодарить гражданина за звонок.
- Дать гражданину понять, что Вы высоко цените его информацию, просьбу.
- Повесить трубку после того, как это сделает гражданин.

12.8. По поступающим обращениям сотрудник дает консультации, отвечает на вопросы в пределах своей компетенции либо разъясняет заявителю его право обратиться в другие органы, организации и учреждения, информирует о графиках личного приема руководства ГКУ СО «РЦДиПОВ «Светлячок» и другим вопросам, входящим в их компетенцию.

12.9. Предоставление умышленной ложной информации подлежит ответственности, согласно действующего законодательства.

12.10. По обращениям граждан по вопросам, не входящим в компетенцию сотрудников учреждения, специалист имеет право давать объяснение и рекомендовать обратиться в соответствующие организации.

12.11. Обращения, имеющие признаки уголовного характера, передаются в соответствующие инстанции для принятия решения.

12.12. Запрещается раскрывать сведения о частной жизни граждан без их согласия, а также государственную тайну или другую секретную информацию, которая охраняется законом, сведения, нарушающие гражданские права, свободу и законные интересы граждан-получателей услуг.

12.13. Сотрудники должны корректно и внимательно относиться к обратившимся гражданам, не унижая их чести и достоинства, с использованием официально-делового стиля речи.

12.14. Устные обращения могут приниматься по телефону горячей линии, а также в ходе личного приема в помещении ГКУ СО «РЦДиПОВ «Светлячок» Номера телефонов для направления устных обращений размещены на сайте учреждения, чтобы его можно было сразу увидеть, а также на информационном стенде.

12.15. Сотрудник, принимающий устное обращение гражданина, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

12.16. В процессе телефонного общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

- отвечать на телефонный звонок необходимо, насколько это возможно, быстро;
- звоня коллегам, необходимо называть свое имя, должность;
- в начале телефонного разговора рекомендуется спрашивать, в удобное ли время Вы звоните;
- заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему;
- не рекомендуется звонить кому-либо на работу по личным вопросам. В случае крайней необходимости будьте предельно краткими;
- если Вы намерены передать значительный объем информации, воспользуйтесь электронной почтой или факсом;
- не застав на месте нужного человека, поинтересуйтесь, когда удобнее перезвонить или оставьте свое имя и номер телефона;
- если звонят Вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помогите найти его или примите для него сообщение, уточнив, куда и кому можно перезвонить;
- специалисты предпринимают необходимые меры для обеспечения комфортных условий для специалиста, отвечающего на звонки (соблюдать тишину, говорить тише, не вторгаться с вопросами и комментариями);
- если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему;
- если звонящий набрал неправильный номер, вежливо уточните набранный им номер и поправьте звонившего.

13. Правила общения с гражданами

13.1. Информирование в ходе обращений граждан осуществляется сотрудниками ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8 до 16.30 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 8 до 15.30 часов, при личном обращении граждан или их представителей, с перерывом на обед с 12.00 часов до 12.30 часов, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

13.2. Общение сотрудников с гражданами должно способствовать созданию комфортных условий обслуживания граждан.

13.3. Общение сотрудника с гражданином должно происходить в вежливой форме, с вниманием и готовностью разрешить возникшие вопросы (просьбы) гражданина.

13.4. При общении с гражданином от сотрудников требуется:

- выдержка и терпимость по отношению к гражданину;
- умение слушать и спокойно воспринимать позицию гражданина;
- не поддаваться эмоциональному воздействию гражданина.

13.5. Сотруднику считается недопустимым разговаривать с гражданином с интонациями, угрожающими или звучащими недружелюбно.

13.6. Конфликт, возникший на почве деловых отношений между гражданином и сотрудником, не должен перерасти в межличностный конфликт.

13.7. Следует избегать категорических отказов в ответ на вопрос (просьбу) гражданина. Невозможность уступки или отказ должны быть мотивированы.

13.8. Сотрудник не может запретить гражданину иметь свою позицию, но он обязан объяснить ему позицию администрации учреждения по данному вопросу.

13.9. При желании гражданина обсудить возникшую ситуацию с руководством сотрудник доводит спорный вопрос до сведения руководства перед обращением гражданина.

13.8. Следует уважительно относиться к времени гражданина и не заставлять его ждать сотрудника.

13.9. Если по истечении времени, за которое предполагалось решить вопрос, решение еще не принято, об этом следует немедленно поставить в известность гражданина и спросить, согласен ли он перенести время решения вопроса.

13.10. На случай возможности обращения гражданина в момент отсутствия сотрудника следует оставить необходимую информацию для него.

13.11. При обращении гражданина незадолго до начала рабочего дня (обеденного перерыва) или окончания рабочего дня (обеденного перерыва) следует обязательно выслушать вопрос (просьбу), с которым он обратился.

13.12. Обращение между сотрудниками в присутствии гражданина должно быть безукоризненно вежливым и корректным между собой, а также официальным, по имени и отчеству или по полному имени.

13.13. Недопустимо отвлекать сотрудника в процессе его общения с гражданином.

13.14. Следует помнить, что не допускается обсуждение при гражданине внутренних вопросов учреждения, а также вопросов, не относящихся к разряду деловых.

13.15. Если работа с гражданином может выполняться несколькими сотрудниками, сотрудники не должны в присутствии гражданина обсуждать, кто будет с ним работать.

13.16. Сотрудник по просьбе гражданина о предварительном просмотре представляемых документов обязан просмотреть их и при наличии несоответствия документов перечню необходимых документов обратить внимание гражданина на такое несоответствие, дать рекомендации о возможности их устранения.

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

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

14.1. Руководитель учреждения осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения порядка и условий обслуживания граждан.

15. Ответственность должностных лиц

15.1. Персональная ответственность должностных лиц при исполнении функции предусматривается должностными инструкциями специалистов.

15.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение сведений, содержащих персональные данные и врачебную тайну, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного сообщения к должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов.

15.3. При уходе в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому должностному лицу по поручению руководителя.