

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области» (далее – Центр) разработано в соответствии с нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок рассмотрения обращений:

- Федеральным законом Российской Федерации №59-ФЗ от 02 мая 2006г «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Пензенской области "О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области" от 28.12.2012 № 2327-ЗПО.

1.2. Настоящее положение устанавливает основные требования к организации работы с письменными и устными обращениями граждан, в том числе в форме электронного документа, поступающими в адрес Центра, директора Центра, заместителя директора Центра, организации личного приема граждан в Центре и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области».

В соответствии со ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.3. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан в Центре, поступивших в адрес администрации Центра, директора Центра, заместителя директора Центра, осуществляется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в Центре.

1.4. Организация работы с устными, письменными, электронными 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.

1.5. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Центра, необходимо иметь в виду:

1.5.1. Гражданами считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

1.5.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, заверенной в порядке п. 4 ст. 185 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.5.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.5.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Организации, работников, а также членов их семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.5.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5.6. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме

электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

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

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ.

1.6. При рассмотрении обращения Центром гражданин имеет право:

1.6.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.6.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну.

1.6.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.6.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. 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 другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. Расследование нарушений норм профессионального поведения работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в Центре ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Центре.

2.3. Центр организует прием и рассмотрение обращений граждан в пределах своей компетенции.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центр ответственным за работу с обращениями граждан в журнале регистрации обращений граждан.

2.5. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Центра, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.6. Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан в Центре, по направленному в установленном порядке запросу юридического или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.7. Письменное и электронное обращения, поступившее в Центр, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.8. Технология работы с обращениями граждан включает:

- прием и первичную обработку письменных обращений граждан;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений руководством;
- уведомление заявителя о направлении обращения в другую организацию;
- передачу обращений на исполнение;
- подготовку проекта ответа на обращение;
- контроль за исполнением обращений и выполнением принятых по ним решений;
- информационно-справочную работу по обращениям;
- текущее хранение обращений;
- анализ обращений граждан;
- подготовку и передачу обращений в архив;
- работу с устными обращениями граждан;
- личный прием граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан ведется так же, как и в общем делопроизводстве.

Регистрация обращений:

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Регистрируются все без исключения обращения граждан.

***Например:** О-01/2022*

В случае направления гражданином **повторного обращения** ему присваивается очередной регистрационный индекс с отметкой П.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный срок рассмотрения или гражданином не удовлетворен данным ему ответом.

2.9. Ответ на обращение подписывается директором Центра или лицом его замещающим. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется делопроизводителем после того, как письмо подписано.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

3.1. Центр рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

3.2. Обращения граждан могут поступать в Центр по почтовой связи, по каналам электронной почты, а также в устной форме, в том числе по телефону.

3.3. **Рассмотрение обращений директором Центра** осуществляется так же, как и другой корреспонденции, поступающей в организацию:

- директор Центра знакомится с содержанием, пишет резолюцию.

Резолюция может содержать решение о пересылке полученного обращения в другую организацию или возврате заявителю.

Такое решение принимается, если обращение не относится к компетенции Центра.

Заявителю обращение возвращают не позднее чем в пятидневный срок с разъяснением, куда он должен обратиться.

Если обращение содержит ряд вопросов, которые находятся в компетенции нескольких органов, то директор Центра дает в резолюции указание рассмотреть вопрос (вопросы), относящиеся к компетенции Центра, а копию обращения переадресует соответствующим органам, в чьей компетенции находится решение вопроса указанного в обращении.

Должностные лица Центра, на действия которых жалуются гражданин к рассмотрению обращения не привлекаются.

В зависимости от характера обращения директор может сразу принять решение и отразить его в резолюции.

В этом случае лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, составляет и оформляет ответ заявителю.

3.4. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем на его рабочем месте в структурном подразделении.

Проект ответа гражданину должен готовиться очень тщательно. Принимаемое решение должно опираться на законодательство Российской Федерации, всестороннее изучение всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина послать обращение.

При необходимости исполнитель направляет письменные запросы в уполномоченные организации.

Запросы составляют в трех экземплярах: один направляют по назначению, другой - автору обращения, третий помещают в дело.

3.5. Контроль за исполнением обращений граждан ведется по каждому полученному обращению.

Его осуществляет должностное лицо, отвечающее за работу с обращениями граждан.

Срок подготовки ответа на обращения граждан - 30 календарных дней со дня поступления обращения.

Хотя все без исключения обращения граждан ставятся на контроль, среди них есть письма граждан в адрес нескольких организаций, которые в свою очередь направляют обращения для профессионального рассмотрения и принятия решения в компетентное учреждение, требуя, чтобы это учреждение сообщило результаты рассмотрения обращения.

В этом случае в учреждении на всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек и самом обращении проставляется штамп или пишется слово "Контроль" или буква "К".

Это означает, что обращение поставлено на особый контроль и помимо ответа гражданину требуется направить письмо в организацию, откуда пришло обращение.

Обращения, на которые даются промежуточные отчеты, с контроля не снимаются.

3.6. Информационно - справочная работа по обращениям граждан.

Систематизация справочной картотеки ведется, как правило, по алфавиту первой буквы фамилий заявителей.

Хранение обращений граждан в Центре осуществляется в форме **текущего (оперативного) хранения** - все документы, созданные в процессе подготовки ответа гражданину, и само обращение хранятся централизованно, у должностного лица, которое отвечает за работу с обращениями граждан в Центре.

Формирование и хранение дел у исполнителя запрещается.

После завершения работы и подготовки ответа гражданину исполнитель обязан все документы, передать лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, для централизованного формирования дела.

3.7. Работник Центра, которому поручено рассмотреть обращение:

- 1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, 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 гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.8. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных и устных, обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет лицо ответственное за работу с обращениями граждан.

Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан проводит экспертизу, обобщение полученных обращений, подготавливает соответствующую информацию для руководителя и заместителя руководителя Центра, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

3.9. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания лицо, ответственное за работу с обращениями граждан докладывает руководителю и заместителям руководителя Центра.

В проекте резолюции руководителя и заместителей руководителя Центра, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

3.10. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

3.11. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в Центр, должны быть приняты в срок (в течении 30 календарных дней со дня поступления).

3.12. О результатах рассмотрения обращения гражданина лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, готовит проект ответа для представления на подпись руководителю Центра.

4. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Обращения в Центр граждане могут направить в письменном виде почтовой корреспонденцией (440008, г.Пенза, ул.Некрасова, 24), либо в форме электронного документа на официальную электронную почту ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской области» (resurs_cent58@mail.ru).

4.2. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);
- действительно ли Центр является надлежащим адресатом для обращения;
- соблюден ли срок предъявления обращений;
- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращений;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности Центра;
- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
- требуется ли привлечение другого работника или вышестоящего руководителя для урегулирования обращения;
- устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;

- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Центра.

4.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, 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.

4.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

4.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Центра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

4.6. Ответ Центра на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве Центра.

Ответ на обращение подписывает руководитель Центра или уполномоченное на то лицо.

4.7. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

4.8. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив Центра.

4.9. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Центра.

4.10. Письма - ответы на обращения граждан, подписанные руководителем Центра, отправляют через лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, где им присваивают соответствующие регистрационные номера.

4.11. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

4.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.13. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ С ОСОБЫМ ПОРЯДКОМ РАССМОТРЕНИЯ

№	Результат предварительной обработки текста автора обращения (запроса)	Решение
1	Анонимное обращение, без указания фамилии,	Списать обращение в дело без

	имени автора и адреса для ответа	направления ответа автору в соответствии с <u>ч. 1 ст. 11</u> Федерального закона N 59-ФЗ
2	Анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем	Направить обращение в соответствии с <u>ч. 1 ст. 11</u> Федерального закона N 59-ФЗ в государственный орган в соответствии с его компетенцией
3	Обращение, в котором обжалуется судебное решение	В соответствии с <u>ч. 2 ст. 11</u> Федерального закона № 59-ФЗ данное обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения
4	Обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну	В соответствии с <u>ч. 6 ст. 11</u> Федерального закона № 59-ФЗ гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений
5	Обращение, содержащее вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями	Руководствуясь <u>ч. 5 ст. 11</u> Федерального закона № 59-ФЗ, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение
6	Обращение, по которому была прекращена переписка	Руководствуясь <u>ч. 5 ст. 11</u> Федерального закона № 59-ФЗ, принимается решение о списании обращения в дело с направлением уведомления автору о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки
7	Обращение, не поддающееся прочтению в случае, если фамилия и адрес для ответа поддаются прочтению	Руководствуясь <u>ч. 4 ст. 11</u> Федерального закона № 59-ФЗ, ответ на такое обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению

8	Обращение, не поддающееся прочтению, если одновременно не поддаются прочтению фамилия и почтовый адрес для ответа	Руководствуясь <u>ч. 4 ст. 11</u> Федерального закона № 59-ФЗ, принимается решение о списании обращения в дело без направления ответа автору.
9	Обращение противоправного характера	Руководствуясь <u>ч. 3 ст. 11</u> Федерального закона № 59-ФЗ, принимается решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлении автору ответа о недопустимости злоупотребления правом. Руководствуясь <u>п. 4 ч. 1 ст. 10</u> и <u>ч. 3 ст. 11</u> Федерального закона № 59-ФЗ, принимается решение о рассмотрении обращения с направлением автору ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом. Принятие решение о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением автора об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом в соответствии с <u>ч. 3 ст. 11</u> Принятие дополнительного решения о направлении обращения: - в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом автору; - в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи. <u>8</u> Федерального закона № 59-ФЗ с учетом <u>ч. 3 ст. 11</u> данного Закона

6. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

6.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Центра через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

6.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Центр из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

7. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

7.1. Личный прием граждан

7.1.1. Личный прием граждан осуществляется директором Центра с понедельника по пятницу с 14.00 до 16.00 по адресу **г.Пенза, ул.Некрасова, д.24**, телефон приемной: 8 (8412) 20-08-08. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде и на официальном сайте Центра.

7.1.2. В центре ведется журнал записи личного приема директора Центра.

7.1.3. Обращение гражданина о записи на личный прием должна соответствовать следующим **требованиям**:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.1.4. Содержание устного обращения заносится в журнал записи личного приема гражданина.

7.1.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

7.1.6. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Центра, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

7.1.7. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение обращений настоящего положения.

8.2. Каждый работник Центра несет ответственность за качество и своевременность выполнения обращений настоящего положения в части своих обязанностей.

8.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

8.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

9. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

9.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета регистрации обращений граждан.

Форма журнала учёта регистрации обращений граждан (приложение 1) .

9.3. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Приложение № 1 к Порядку рассмотрения обращений граждан в
ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального
обслуживания населения Пензенской области»

**Журнал регистрации обращений граждан в ГКУ Пензенской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения Пензенской
области»**

№ п/п	Дата обращения	Регистрационный номер	Каткое содержание	Кому и когда передано на исполнение	Срок исполнения	Дата направления ответа на обращение