УТВЕРЖДАЮ

Директор КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Славгорода»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Т.Д. Сергеева

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017г.

ПОРЯДОК

**рассмотрения обращений граждан в**

**КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания**

**населения города Славгорода»**

1. **Общие положения**
   1. Порядок рассмотрения обращений граждан в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Славгорода» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Славгорода» (далее – Центр). Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в Центре.
   2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан (предложения, заявления или жалобы), направленные в Центр или на имя руководителя Центра или лица, исполняющего его обязанности, в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения, поступившие в Центр, в том числе в ходе личного приема, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами (кроме Федерального закона № 59-ФЗ).
   3. Настоящий Порядок распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением поступивших в Центр обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
2. **Требования к Порядку**
   1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется структурными подразделениями (работниками) Центра, определенными руководителем Центра.
   2. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: 658820, Алтайский край, г. Славгород, ул. Луначарского д.126, тел. (38568) 5-08-72, в рабочие дни с 8.00 до 17.00 (понедельник - четверг), с 8.00 до 16.00 (пятница), перерыв с 12.00 до 13.00, выходные - суббота и воскресенье.

Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: [slavgsentr@yandex.ru](mailto:slavgsentr@yandex.ru) или на официальном сайте Центра: [центр-славгород.рф](http://xn----8sbgefb7booapghl1d.xn--p1ai/) (раздел интернет-приемная →запись на прием)

1. **Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности рассмотрения обращений в электронной форме**
   1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений.
      1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

Регистрации подлежат обращения, адресатом которых является Центр, руководитель Центра, руководители структурных подразделений.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится регистрационный входящий номер с указанием даты приема обращения. Обращения, направленные в Центр по электронной почте или на официальный сайт Центра, подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

* + 1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Центр.
    2. Руководитель Центра или лицо, исполняющее его обязанности, поручает рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений и (или) иным специалистам Центра (далее - исполнители).
    3. Направление исполнителям обращений с резолюцией руководителя Центра или лица, исполняющего его обязанности, осуществляется специалистом, ответственным за делопроизводство в 3-дневный срок со дня регистрации обращения.
    4. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями.

В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Письменное обращение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В случае направления запросов, исполнитель, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Ответ на обращение не дается в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Центра или лицо, исполняющее его обязанности, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Центр. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу руководителя Центра или работников Центра, а также членов их семьи, руководитель Центра или лицо, исполняющее его обязанности, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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.

* + 1. Завершение рассмотрения обращений.

Решение о завершении рассмотрения обращений принимает руководитель Центра, либо лицо, исполняющее его обязанности. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения. Ответ на обращение подписывается руководителем Центра или лицом, исполняющим его обязанности.

В случае, когда в компетенцию Центра не входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

* + 1. Направление ответа заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в Центр, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных частями 1, 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

* 1. Организация личного приема граждан осуществляется руководителем Центра, либо лицом, исполняющим его обязанности.
     1. Предварительная запись граждан.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема руководителя Центра либо лицом, исполняющим его обязанности, по адресу: г. Славгород, ул. Луначарского, 126, каб. №10. Предварительная запись на личный прием осуществляется по телефону 8 (38568) 5-08-72, по адресу электронной почты: [slavgsentr@yandex.ru](mailto:slavgsentr@yandex.ru) или на официальном сайте Центра: [центр-славгород.рф](http://xn----8sbgefb7booapghl1d.xn--p1ai/) (раздел интернет-приемная →запись на прием)

Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если письменное обращение гражданина было рассмотрено лично руководителем Центра либо лицом, исполняющим его обязанности, то заявителю отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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.

Одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Руководителем Центра или лицом, исполняющим его обязанности, могут приглашаться для участия в личном приеме руководители и специалисты структурных подразделений Центра в пределах их компетенции.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в общем порядке как письменное (электронное) обращение.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов с личного приема и направления обращений исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.