

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БУХГАЛТЕРИЯ ДИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ»

ПРИКАЗ

«27» июня 2019 г.

№ 15

станция Динская

**О порядке работы с обращениями граждан
в Муниципальном казенном учреждении
«Централизованная бухгалтерия Динского сельского поселения»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.11.2017 № 355 «О внесении изменений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28.06.2007 №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», руководствуясь Уставом муниципального казенного учреждения «Централизованная бухгалтерия Динского сельского поселения», приказываю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в муниципальном учреждении «Централизованная бухгалтерия Динского сельского поселения» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на ведущего специалиста В.А.Виноградова.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Руководитель МКУ «ЦБ ДСП»



Р.П.Ковальчук

С приказом ознакомлена «27» июня 2019 г.

С приказом ознакомлена 27 июня
С приказом ознакомлена 27 июня

Handwritten signatures and initials of staff members:
А.И.Тришкова
В.А. Виноградов
Е.А. Зайцев
Д.А. Дроздовский
Н.Н. Билимова

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

Приказом руководителя
МКУ «ЦБ ДСП»
От 27.06.2019 № 15

Порядок работы с обращениями граждан в Муниципальном казенном учреждении «Централизованная бухгалтерия Динского сельского поселения»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в Муниципальном казенном учреждении «Централизованная бухгалтерия Динского сельского поселения» (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия муниципального казенного учреждения «Централизованная бухгалтерия Динского сельского поселения» (далее – учреждение) с органами местного самоуправления Динского сельского поселения Динского района при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

- Конституция Российской Федерации от 25.12.1993 г;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 27.11.2017);
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Закон Краснодарского края от 28.06.2007 №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;
- Устав Динского сельского поселения Динского района.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение учреждения:

353204, станица Динская, ул. Красная, 57.

Режим работы: понедельник- пятница с 8:00 до 16:12, перерыв с 12:00 до 13:00.

Предпраздничные дни на один час короче.

Выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

Прием граждан в Учреждении (станица Динская, ул. Красная, 57) осуществляется ежедневно, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12.

Телефон для приема письменных, устных обращений граждан:
8(861-62) 5-10-83.

Адрес электронной почты учреждения: dinskposel@rambler.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица учреждения, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы учреждения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе электронной почты; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в учреждении осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в учреждении;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте администрации Динского сельского поселения Динского района.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в учреждении, с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты) режиме работы учреждения, на информационных стендах в учреждении. На входе в учреждение в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы учреждения. Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной, а также в электронной форме.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; графики приема граждан по личным вопросам должностными лицами учреждения.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле учреждения по адресу: Краснодарский край, Динской район, станция Динская, ул. Красная, 57.

2.2. Общие требования к оформлению обращений

2.2.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и должно содержать:

наименование учреждения, руководителя;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
суть предложения, заявления, жалобы;
личную подпись заявителя;
дату написания.

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

2.2.2. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в учреждение письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. Обращения на имя руководителя учреждения передаются под роспись специалисту в день поступления.

3.1.4. В учреждении корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Должностное лицо, обрабатывающее корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - в дежурную часть ОМВД РФ по Динскому району.

3.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется соответствующий акт. Также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.7. Обращения с пометкой «лично» вскрываются руководителем учреждения.

3.1.8. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется в порядке аналогичном обработке письменных обращений.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в учреждение письменные обращения граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц регистрируются в журнале учета входящей корреспонденции в день их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В журнал учета входящей корреспонденции вносятся:

- 1) дата регистрации;
- 2) регистрационный номер;
- 3) фамилия и инициалы автора обращения, наименование объединений граждан, в том числе юридических лиц (в именной падеже) и его (их) почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя или местонахождения объединений граждан, в том числе юридических лиц следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявитель) в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;
- 4) форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);
- 5) количество листов и приложений (если имеются);
- 6) указывается откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- 7) краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- 8) фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал учета входящей корреспонденции вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В журнале учета входящей корреспонденции проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения.

3.2.6. Если автор пересылает обращение через второе лицо, указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии.

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал учета входящей корреспонденции вносится запись «без подписи».

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в журнале учета входящей корреспонденции.

3.3.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются руководителем учреждения.

3.3.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный 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.

3.3.6. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

3.4.1. Обращения, поступившие в учреждение по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в учреждении до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на тридцать дней при условии уведомления об этом заявителя.

Срок рассмотрения обращения может быть сокращен при наличии резолюции руководителя учреждения.

3.4.2. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом, рассматривающим обращение, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения направляются в течении пятнадцати дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

3.4.3. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

3.4.4. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать десяти дней.

3.4.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственный специалист.

3.5. Рассмотрение обращений

3.5.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.5.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – администрации Краснодарского края и администрации МО Динской район, администрации Динского сельского поселения). Соисполнители не позднее 3 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости — и администрации Краснодарского края) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.3. При рассмотрении обращения учреждением или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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.

3.5.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поставленным в нем вопросам, переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.5.5. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.5.6. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения на основании служебной записки исполнителя 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 один и тот же орган местного самоуправ-

ления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за руководителя учреждения.

3.6. Ответы на обращения

3.6.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя должностными лицами, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам, а также какие меры приняты в целях восстановления нарушенных прав заявителя.

3.6.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.6.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в учреждение или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте учреждения или в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.6.5. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются руководителем учреждения, а в его отсутствие лицом, замещающим его.

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

3.6.7. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.7. Организация личного приема граждан .

3.7.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина учреждение.

3.7.2. Ежедневный прием посетителей в учреждении осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней (понедельник – пятница с 8:00 до 16:12 перерыв с 12:00 до 13 : 00.

Предпраздничные дни –режим работы сокращен на один час..

Прием граждан ведет ответственный специалист учреждения .

3.7.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы.

3.7.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.7.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.7.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.7.7. Организацию личного приема граждан руководителем осуществляет ответственный специалист учреждения.

3.7.8. Прием граждан осуществляется в порядке очереди, в исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.7.9. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.7.10. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием специалистами учреждения.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов приглашаются специалисты учреждения.

3.7.11. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема, оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается руководителем и направляется исполнителю.

3.7.12. График приема граждан должностными лицами учреждения ежегодно утверждается руководителем и размещается в здании учреждения.

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

3.7.14. Должностные лица учреждения могут проводить выездные приемы граждан в населенных пунктах в соответствии с графиком, утвержденным руководителем учреждения.

3.7.15. В ходе выездного приема на каждого заявителя заполняется карточка выездного приема.

3.7.16. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время выездного приема, контролируется руководителем.

4. Контроль за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан

4.2. В учреждении контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя руководителя учреждения осуществляется ответственным специалистом .

4.3. Обращения, поступившие в учреждение из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.4. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

4.5. Ответственность должностных лиц закрепляется в должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) о рассмотрении обращений граждан и решений, принятых по обращениям

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

Если в результате рассмотрения жалоб на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

5.2. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц учреждения, решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращения граждан, в судебном порядке.

5.3. При судебном обжаловании сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Руководитель



Р.П.Ковальчук