

УТВЕРЖДЕН
приказом КГКУ
Советско-Гаванского РЦДПОВ
От 18.04.2019 № 41-а

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших
в краевое государственное казенное учреждение «Советско-Гаванский
реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными
возможностями»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в краевое государственное казенное учреждение «Советско-Гаванский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее - Порядок, учреждение соответственно) разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее - обращения), поступивших в адрес учреждения, организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее - граждане), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- организаций и общественных объединений.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее также - Закон).

1.5. В учреждении рассматриваются обращения по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется директором краевого государственного казенного учреждения «Советско-Гаванский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», заместителем директора по реабилитационной работе, должностными лицами учреждения с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭД).

1.7. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.8. Сведения о местонахождении учреждения, почтовый адрес учреждения, график личного приема граждан директором, заместителем директора, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются:

- на официальном сайте учреждения www.mszn27.ru (далее - сайт учреждения);

- на информационном стенде в учреждении.

1.9. Учреждение располагается по адресу: 682800, г. Советская Гавань, ул. Комсомольская, д. 27.

Адрес электронной почты учреждения для приема обращений: rcdpovsg@adm.khv.ru

1.10. При личном обращении граждан в учреждение консультации оказываются специалистами ежедневно согласно утвержденному графику (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

1.11. Телефоны для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений и порядке записи на личный прием: (42138) 4-63-38.

1.12. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 и 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

1.13. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.2. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста общего отдела,

принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.3. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично в учреждение, а также через установленный в холле учреждения оборудованный стационарный ящик для обращений граждан.

Прием обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.4.. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.5. Обращения, поступившие в учреждение в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, производит регистрацию обращений в системе электронного документооборота. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, телефон, нарочным и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в учреждение, утвержденный распоряжением Губернатора края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращение аннотируется. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

обращению автоматически присваивается регистрационный номер;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

если обращение перенаправлено в адрес учреждения, то указывается автор сопроводительного письма (Министерство социальной защиты населения Хабаровского края, Министерство труда и социального развития Российской Федерации, Правительство Хабаровского края, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в учреждение обращения проставляется входящий регистрационный штамп " Краевое государственное казенное учреждение «Советско-Гаванский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности учреждения в письменной, электронной, устной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного

самоуправления", Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 июня 2015г. № 167-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края".

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет прошедшие регистрацию обращения директору учреждения для наложения резолюций.

Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, подпись директора с датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие.

Резолюция на обращения оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращения в учреждении.

Обращения с резолюций направляются руководителям структурных подразделений учреждения, которым поручено их рассмотрение.

Ответственным исполнителем обращения является руководитель структурного подразделения учреждения, который указан в резолюции первым.

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

4.3. В случае если гражданин ранее обращался в учреждение, к должностным лицам учреждения, в том числе к директору, и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) должностных лиц учреждения, давших ответ, обращение передается на рассмотрение директору

4.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции и Губернатору Хабаровского края, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого вход решение поставленных в обращении вопросов, в письменной форме с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.6. Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.7. 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.

4.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются директором. Одновременно за его подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.3. Контроль за сроками исполнения, а также подготовкой ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители, не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности - с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах; органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.5. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.6. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, должностное лицо, которому поручено рассмотрение запроса, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме.

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

Если в 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.

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

5.10. При поступлении в учреждение письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, директор вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщения гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на 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.

5.11. 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, 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.

5.12. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения содержат вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями в учреждение, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз директором на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.13. 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.

5.14. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.15. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленного в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение.

5.16. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.17. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных граждан.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает директор учреждения.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в федеральные государственные органы должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на гербовых бланках письма установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве.

Ответы гражданам в форме электронных документов, изготавливаются на бланке письма установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в учреждении, после чего подписываются директором, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.6. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.7. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления ответа.

Оригиналы обращений хранятся в архиве учреждения, в электронном архиве СЭД в соответствии с установленными сроками хранения.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.8. Поступившие ответы о рассмотрении обращений, о предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему

поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.9. После регистрации ответа, подписанного директором, специалист направляет ответ гражданину в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.10. После направления ответа гражданину ответственный исполнитель после получения уведомления о регистрации ответа на обращение незамедлительно направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

К отчетам прикрепляется ответ на обращение в формате Microsoft office word (docx, doc).

Отчеты ответственных исполнителей специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, анализирует ответы на обращения граждан, прикрепляет сканированный образ ответа к отчету, приобщает ответы и все материалы по рассмотрению обращения к оригиналу обращения и передает должностному лицу, на контроле которого находилось данное обращение, для принятия решения о снятии обращения с контроля и списания в дело.

6.11. На копии ответа директор, готовивший резолюцию к поступившему обращению, делает отметку "В дело", заверяет их личной подписью.

Если ответ дан за подписью Министерства социальной защиты населения хабаровского края, на контроле которого находится обращение, отметка "В дело" не проставляется.

Если ответ дан за подписью директора, на контроле которого находится обращение, отметка "В дело" не проставляется.

6.12. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в министерстве.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На внутренний контроль ставятся обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к компетенции учреждения.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора края о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем общим отделом направляется уведомление в структурное подразделение, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель за работу с обращениями граждан.

7.5. Контроль за соблюдением требований Закона, иных нормативных актов Российской Федерации и края, настоящего Порядка, регулирующих порядок рассмотрения обращений, осуществляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан ведут директор, заместитель директора по реабилитационной работе, заведующие отделениями.

8.2. Личный прием граждан ведется руководителями учреждения в соответствии с графиком приема, утверждаемым приказом директора.

8.3. Руководители учреждения проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей, по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.4. Запись на прием к директору осуществляет делопроизводитель учреждения ежедневно с 08.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

8.5. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в учреждение.

8.6. В случае невозможности проведения приема руководителями (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее, чем за день до даты приема.

8.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководитель учреждения ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.8. На каждый проведенный прием руководитель учреждения, оформляется карточка личного приема в СЭД, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес;
- признак приема (видеоприем, выездной прием и т.д.);

- вид контроля (поручение Министерства социальной защиты, внутренний контроль);
 - фамилия директора, заместителя директора, заведующих отделениями ведущих личный прием;
 - номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме);
- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема.

8.9. При повторном приеме гражданина специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.10. Руководитель учреждения при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеет право:

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений учреждения;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.11. В случае если изложенные на личном приеме 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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

8.12. В ходе личного приема руководитель учреждения, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.14. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

8.15. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием руководителем учреждения прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.16. Максимальное время личного приема руководителем учреждения составляет 30 минут.

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина руководителем учреждения составляет 15 минут.

8.17. После завершения личного приема руководитель учреждения дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД в установленном порядке.

8.18. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают директору и направляют письменный ответ гражданину.

8.19. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление директору учреждения.

8.20. Директор учреждения знакомится с ответом и в трехдневный срок со дня получения ответа принимает решение о:

- списании обращения в дело (ставит свою подпись и дату);
- продолжении работы с обращением;
- даче нового поручения;
- постановке обращения на дополнительный контроль.

8.21. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

После направления письменного ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

8.22. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личных приемов специалистов учреждения осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в учреждении.

8.23. В случае если гражданин повторно обратился с просьбой о личном приеме, необходимость проведения повторного приема определяет руководитель учреждения исходя из информации по предыдущим обращениям и личным приемам гражданина.

8.24. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ежеквартально представляет в отдел по работе с обращениями граждан министерства социальной защиты населения Хабаровского края сведения о количестве принятых граждан, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

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

9. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.