Утверждаю
Директор ГБУСОН РО
«РЦ Тарасовского района»
_____ Е.В. Макеева
«15» февраля 2015 год

# РЕГЛАМЕНТ
# РАБОТЫ ГБУСО РО «РЦ Тарасовского района»
# С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

## 1. Общие положения

1. Регламент работы ГБУСО РО «РЦ Тарасовского района» (далее - Центр) с обращениями граждан (далее - Регламент) определяет порядок, сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных письменных, а также интернет-обращений граждан и исполнения поручений по разрешению вопросов, поставленных в обращениях.

2. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные письменные обращения граждан и их представителей (в т.ч. полученные по факсу, электронной почте, на сайте организации), а также обращения, поступившие в Центр с сопроводительными письмами вышестоящих органов, государственных органов и должностных лиц (далее - обращения).

3. Рассмотрение осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение обращения.

4. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

## 2. Сроки рассмотрения обращения

1. Поручения сотрудникам Центра в связи с рассмотрением обращения исполняются в срок, установленный директором (заместителем) Центра.

2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

## 3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

В рассмотрении письменного обращения может быть отказано, если:

- в письменном обращении не указана фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Центра, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

## 4. Обязанности сотрудника, ответственного за работу с обращением

1. Сотрудник Центра, которому поручено рассмотрение конкретного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- проводит согласование текста ответа с юрисконсультом Центра;
- готовит уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган.

2. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- полнота ответов на поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

## 5. Прием и регистрация обращения

1. Поступающие в Центр обращения принимаются ответственными сотрудниками.

2. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы/приложения к письму подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

3. Обращения в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращение) поступают в Центр через официальный сайт Центра **http://rz-tarasovka.ucoz.ru/** или на официальный адрес электронной почты: **rz-tarasovka161@yandex.ru**

4. Письменные обращения и Интернет - обращения граждан регистрируются ответственными сотрудниками в журнале регистрации входящей корреспонденции и передаются директору или заместителю директора Центра.

5. После получения резолюции (поручения) директора (заместителя) Центра о направлении обращения на рассмотрение и подготовку ответа сотруднику Центра, срок исполнения поручения вносится в журнал регистрации входящей корреспонденции.

6. Контроль за исполнением резолюции (поручения) директора осуществляют ответственные сотрудники.

7. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким сотрудникам, ответственным исполнителем является сотрудник, указанный в резолюции первым. Ему предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнители), координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Центра, не указанных в качестве соисполнителей.

8. Письменный ответ Центра на Интернет - обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в письменном виде. Если заявитель изъявил желание получить ответ в электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в Интернет - обращении.

## 6. Рассмотрение ответственным исполнителем обращения и подготовка по нему ответа

1. Подготовка ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем.

2. Ответ на обращение визируется конкретным сотрудником, его подготовившим.

Экземпляр согласованного юрисконсультом ответа на обращение представляется ответственным исполнителем в установленном порядке на бумажном носителе в срок, установленный резолюцией (поручением) директора Центра. Одновременно ответ на обращение в электронном виде направляется на электронную почту на адрес: **rz-tarasovka161@yandex.ru** о чем незамедлительно уведомляются ответственные сотрудники. К ответу на обращение на бумажном носителе прикладываются первые экземпляры всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения: справки, объяснительные записки, приказы и т.п.

3. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное

рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. В случае нарушения сроков рассмотрения и подготовки ответа на обращение, ответственные липа незамедлительно информируют директора Центра.

4. Ответ на обращение предоставляется директору Центра и после утверждения направляется заявителю, или должностному лицу, направившему обращение.

6. После подписания ответа обращение снимается с контроля, если иное не предусмотрено поручением директора Центра.

## 7. Требования к оформлению письменного ответа на обращение

1. Ответ на бумажном носителе распечатывается на официальном бланке Центра в соответствии с установленным порядком делопроизводства;

- используемый шрифт - Times New Roman; кегль - 14; межстрочный интервал -1;

- исходящий номер и дата документа в ответ проставляются после утверждения ответа и подписания директором (заместителем) Центра;

-в верхнем правом углу под "шапкой" бланка Центра указывается адресат ответа:

- если документ адресуется организации, се структурному подразделению, наименования организации и структурного подразделения указываются в именительном падеже.

- если документ адресуется руководителю организации или его заместителю, наименование организации должно входить в наименование должности адресата.

- если документ адресуется физическому лицу, указывается фамилия и инициалы получателя, а затем почтовый адрес, например

2. Архив документов работы по обращениям граждан формируется ответственными сотрудниками в дела в соответствии с номенклатурой дел.