

Приложение

УТВЕРЖДЕН
приказом
ГАУ СО КК «Тимашевский
КЦРИ»
от 21.01.2026 №33

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ»

1. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) разработан в целях результативности и качества рассмотрения обращений граждан (далее - обращения) и устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными обращениями граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступившими в адрес государственного автономного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Тимашевский комплексный центр реабилитации инвалидов» (далее - учреждения), а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы учреждения либо официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2. Действие Порядка не распространяется на жалобы, связанные с предоставлением государственных услуг.

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан, а также с обращениями в форме электронного документа, поступившими путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте учреждения, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной

**на официальном сайте учреждения, обеспечивающей
идентификацию и (или) аутентификацию граждан.**

2.1.1. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем:

- почтовым отправлением по адресу: 352700, Краснодарский край, г. Тимашевск, ул. Пролетарская, 120;
- принято в ходе ежедневного личного приема в учреждении;
- в форме электронного документа с использованием Единого портала или иной информационной системы учреждения, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;
- в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных официальном сайте учреждения (www.tim-olimpavto.ru) (на главной странице сайта).

При направлении гражданами на электронную почту учреждения обращения в форме электронного документа, в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ, в части идентификации и (или) аутентификации граждан.

2.1.2. Делопроизводитель учреждения, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.1.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются акты, по формам, утвержденным приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан»:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение;

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов;

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов.

Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из трех человек, состав которой утверждается приказом директора учреждения.

2.1.4. К тексту письма прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

2.1.5. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке делопроизводителем учреждения, обрабатывающим корреспонденцию, после чего регистрируются.

**2.2. Регистрация письменных обращений граждан,
а также обращений в форме электронного документа,
поступивших путем заполнения гражданином специальной
формы для отправки обращений, размещенной
на официальном сайте учреждения, обеспечивающей
идентификацию и (или) аутентификацию граждан**

2.2.1. Письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан регистрируются в единой межведомственной системе электронного документооборота исполнительных органов Краснодарского края (далее - ЕМСЭД).

2.2.3. Все поступающие письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан регистрируются в течение 3 дней со дня их поступления.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращение, подписанное двумя или более лицами) в ЕМСЭД вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие».

В ЕМСЭД ставится отметка «коллективное»,

В случае отсутствия адреса гражданина, указанного первым, указывается фамилия и адрес гражданина, обозначенные на конверте.

Коллективные обращения без указания фамилии регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили.

Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в электронную учетную карточку вносится указанная фамилия с припиской «и другие» и указанный в обращении адрес.

2.2.6. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других

лиц), то в регистрационной карточке указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор.

Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в электронную учетную карточку вносятся обе фамилии: первая - указанная в обращении, вторая - указанная на конверте.

2.2.7. Если гражданин пересыпает обращение через другое лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» указываются две фамилии.

2.2.8. Если гражданин не указал свою фамилию, то в ЕМСЭД вносится запись «без фамилии» в графе «Ф.И.О.».

2.2.9. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие из одного и того же органа различными способами с тем же сопроводительным письмом (сначала для оперативного рассмотрения обращения по факсимильной связи, а впоследствии подлинник по почтовой связи из этого же органа).

2.2.10. Оригиналы зарегистрированных обращений гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

Возврат обращения гражданину по его письменному заявлению возможен до его регистрации.

2.2.11. По письменному запросу гражданина возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

2.2.12. Письменные обращения граждан, поступившие с пометкой «лично», регистрируются в соответствии с Порядком.

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте учреждения, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в учреждение по вопросам, относящимся к их компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в ЕМСЭД до даты направления ответа гражданину.

2.3.2. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.3.4. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом гражданина.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.3.5. По дубликатному обращению (обращение, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения, в случае если ответ на него не дан.

2.3.6. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

2.4. Направление письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте учреждения, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, на рассмотрение

2.4.1. Специалист учреждении, осуществляющий работу с письменными обращениями граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, в день регистрации обращения направляет его руководителю, либо лицу, исполняющим его обязанности для принятия решения о ходе рассмотрения, определения исполнителей, срока и порядка разрешения вопросов обращения.

2.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, фамилия которого отмечена в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ гражданину.

При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет исполнитель, фамилия которого указана в поручении первой.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить координатору все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих

каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок его исполнения.

2.4.3. В случае, если вопрос, содержащийся в обращении, не входит в компетенцию исполнителя, он в течение 5 дней с даты получения обращения возвращает его делопроизводителю с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение о рассмотрении обращения.

В служебной записке указывается орган или должностное лицо, в компетенцию которого входит решение содержащихся в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения в учреждении от одного исполнителя к другому, минуя руководителя, давшего поручение о рассмотрении обращения.

2.4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным [частью 6 статьи 8](#) Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае, если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица учреждения, либо руководителя структурного подразделения учреждения, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу учреждения для рассмотрения в порядке подчиненности:

если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) должностного лица, руководителя структурного подразделения, жалоба направляется для рассмотрения директору учреждения;

если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) директора учреждения, жалоба направляется для рассмотрения в соответствующее структурное подразделение министерства труда и социального развития Краснодарского края к компетенции которого относится поднимаемый автором вопрос.

При рассмотрении жалоб об обжаловании конкретного решения либо конкретное действия (бездействия) конкретного должностного лица учреждения, координатором по рассмотрению обращения является юрисконсульт учреждения, а в качестве соисполнителя заместитель директора, к компетенции которого относится поднимаемый автором вопрос.

2.4.5. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если текст письменного обращения, в том числе в форме электронного документа при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения ответственными специалистами (делопроизводителем) учреждения, сообщается гражданину, направившему обращение.

2.4.6. Письменные обращения, в том числе в форме электронного документа при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, 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 в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в пункте 2.4.5 Порядка.

2.4.7. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.4.8. Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.4.9. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием [Единого портала](#) либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на [официальном сайте](#), направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес, указанный в обращении.

2.4.10. Уведомления авторам о переадресации их обращений, а также сопроводительные письма по обращениям содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения и направляемые на рассмотрение в соответствующий орган, за исключением обращений, направляемых должностному лицу, подписываются директором учреждения.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, а также обращений в форме электронного документа, поступивших путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте учреждения, обеспечивающей

идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.5.1. Непосредственный исполнитель по рассмотрению обращения в учреждении является директор, либо лицо, исполняющий его обязанности.

Поручение директора должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись вышеуказанных должностных лиц.

2.5.2. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:
несет персональную ответственность за его сохранность;
обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращения;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении;

вносит предложение руководителю, давшему поручение на рассмотрение обращения о необходимости:

организации встречи с гражданином (-ами);
организации создания комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием граждан).

2.5.3. Письменные обращения, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема или текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, то гражданину даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан должностными лицами, а заявление оформляется «в дело» как выполненное.

2.5.4. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Автора обращения необходимо проинформировать о прекращении переписки в течении 30 дней со дня регистрации.

2.5.5. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, специалист, рассматривающий обращение, готовит гражданину ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по

указанному вопросу.

2.5.6. В случае поступления в учреждение или должностному лицу письменного обращения, в том числе в форме электронного документа при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона № 59-ФЗ на [официальном сайте](#) учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.5.7. 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 поднимаемым в нем вопросам переписка.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не являются повторными письма одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину давались исчерпывающие ответы.

2.5.8. В случае если к тексту письменного обращения, в том числе в форме электронного документа при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, гражданином приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.9. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с Порядком.

2.5.10. Обращение считается исполненным и снимается с контроля после всестороннего рассмотрения всех поставленных гражданином вопросов, принятия необходимых мер и направления ответа в соответствии с поручением.

2.5.12. Исполнитель несет установленную законодательством ответственность за исполнение поручения по рассмотрению обращения и качеству ответа на него.

2.6. Ответы на письменные обращения граждан, а также обращения в форме электронного документа, поступившие путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте

учреждения, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан

2.6.1. Текст ответа на письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов при использовании информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушений прав и законных интересов граждан, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

2.6.2. Запрещается направлять гражданам ответы на обращения с исправлениями и ошибками (в том числе в реквизитах).

2.6.3. Ответы на обращения гражданам подписываются директором учреждения, либо лицом, исполняющим его обязанности.

2.6.4. В преамбуле ответа указывается, откуда (каким способом) поступило обращение, либо, что ответ дается на обращение, поступившее из соответствующего органа, организации (указать название), либо, что обращение рассмотрено по поручению вышестоящего органа (указать название), кроме обращений граждан, поступивших от них по почте, называется основной вопрос обращения и сообщается, кем рассмотрено обращение, а также регистрационный номер и дата регистрации обращения.

2.6.5. Если учреждение является ответственным исполнителем по обращению, содержащему вопросы (часть вопросов), не относящиеся (не относящихся) к компетенции учреждения, то в начале ответа как заявителю, так и контролирующему органу перечисляются все органы, совместно с которыми рассмотрено обращение, а к материалам рассмотрения обращения приобщаются письменные справки каждого компетентного органа - соисполнителя сводного ответа.

2.6.6. В случае, если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.7. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.8. 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 указанном обращении

содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.6.9. Если при рассмотрении обращения несколькими структурными подразделениями учреждения, отдельные соисполнители не предоставляют ответственному исполнителю служебные записки по существу обращения, то второй экземпляр сводного ответа визируется не только ответственным исполнителем, но и всеми соисполнителями, не предоставившими служебные записки.

2.6.10. На втором экземпляре (копии) ответа рядом со своей подписью исполнитель указывает результат рассмотрения обращения: "меры приняты", "поддержано", "разъяснено" или "не поддержано", делает отметку "с выездом" в случае рассмотрения обращения с выездом к гражданину.

2.6.11. Оригиналы документов возвращаются автору обращения исполнителем путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

2.6.12. Ответ на обращение передается на регистрацию делопроизводителю не позднее одного рабочего дня до окончания срока рассмотрения, указанного в проекте поручения.

2.6.13. Делопроизводитель в день приема на отправку ответов гражданам проверяет их оформление на соответствие требований, установленных Правилами оформлений почтовых отправлений, и в соответствии с договором между учреждением и акционерным обществом "Почта России" (далее - АО "Почта России") составляет списки простых почтовых отправлений (с занесением всех данных адресатов) в специальной почтовой программе. На следующий рабочий день передает их специалистам АО "Почта России".

2.6.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенных на официальном сайте учреждения, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме.

При направлении ответа на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты исполнитель распечатывает подтверждение отправки и приобщает к материалам рассмотрения обращения.

2.6.15. Поступившее в учреждение 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 Федеральный закон № 59-ФЗ, на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет».

2.6.16. Если на обращение дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

При этом обращение в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3. Личный прием граждан

3.1. Ежедневный прием граждан в учреждении

3.1.1. Прием граждан осуществляется ежедневно согласно графику (режиму) работы учреждения.

3.1.2. Информация о графике (режиме) работы, установленных днях и часах приема размещается на видном месте при входе в здание, а также на официальном сайте учреждения.

3.1.3. Специалисты, осуществляющие личный прием, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

3.1.4. При приеме гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.5. В журнал учета приема посетителей по форме, утвержденной приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан» заносятся фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес и краткое содержание вопроса обращения.

3.1.6. Гражданину даются исчерпывающие разъяснения по интересующим его вопросам в части, относящейся к компетенции учреждения, в том числе о порядке организации личного приема.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.7. При необходимости для рассмотрения и разъяснения поставленных вопросов на прием может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения учреждения.

3.1.8. Гражданин во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с этим обращением ведется в соответствии с Порядком. Специалист, ведущий прием, дает необходимые разъяснения гражданину по составлению письменного обращения в соответствии со [статьей 7](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

3.1.9. Копия первой страницы обращения, принятого на личном приеме, возвращается гражданину либо лицу, доставившему обращение. На указанной копии проставляется штамп учреждения, указывается дата принятия

обращения, количество принятых листов (если их более одного), контактный телефон для справок и фамилия специалиста, зарегистрировавшего (принявшего) обращение.

3.2. Организация личных приемов граждан

3.2.1. Личный прием граждан в учреждении осуществляется директором, его заместителями, руководителями структурных подразделений в соответствии с графиком личного приема.

График личного приема в учреждении утверждается приказом директора учреждения.

3.2.2. Прием граждан на личный прием, осуществляется по обращению с просьбой о записи на личный прием, предварительно уточняется суть вопроса, и наличие документов, подтверждающих обоснованность требований заявителя.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

3.2.3. На каждого гражданина, принятого на личном приеме директором, заместителем директора, либо руководителем структурного подразделения, оформляется карточка личного приема по форме, утвержденной приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан».

Карточка личного приема подлежит обязательной регистрации в ЕМСЭД в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.4. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

В остальных случаях заявителю в соответствии с Порядком направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.2.8. Проведение гражданами фотосъемки, аудио и видеосвязи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема возможно только при

условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2.9. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и [Инструкцией](#) по делопроизводству.

3.3. Консультирование граждан по справочному телефону учреждений

3.3.1. Информация о справочных телефонах учреждения размещается на [сайте](#) учреждения и на информационных стендах.

3.3.2. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов с гражданами:

при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам;

при ответе на телефонный звонок специалист называет наименование учреждения, фамилию, имя, отчество и замещаемую должность.

3.3.3. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, то гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.4. Гражданин, обратившийся за консультацией по справочному телефону, называет фамилию, имя и отчество, район (округ) проживания (при желании) и излагает интересующий его вопрос.

3.3.5. Устные обращения на справочный телефон учреждения вносятся в журнал регистрации обращений граждан в соответствии с п. 3.1.5 Порядка.

3.3.6. Информация о персональных данных авторов устных обращений, поступивших на справочный телефон, хранится и обрабатывается с соблюдением требований [законодательства](#) Российской Федерации о персональных данных.

3.3.7. Если ранее был дан письменный ответ по существу задаваемых гражданином вопросов, то об этом сообщается ему с разъяснением порядка обжалования письменного ответа.

3.3.8. Если гражданин ведет себя некорректно, грубо или агрессивно, использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрожает жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом, и телефонный разговор с ним прекращается.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений, 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.

4.2. Общий контроль за рассмотрением обращений осуществляет руководитель, давший поручение о рассмотрении обращения.

Контроль включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

снятие обращений с контроля.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляют специалист рассматривающий обращение и специалист ответственный за работу с обращениями граждан учреждения.

4.4. Обращения, поступившие в учреждение из органов законодательной, исполнительной власти Краснодарского края с поручением о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.5. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями специалиста, рассматривающего обращение.

4.6. Специалисты, рассматривающие обращения, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и приложенных к ним документов.

4.7. Текущий контроль в учреждении осуществляется директором учреждения (лицом им назначенным) путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Порядка.

4.8. Периодичность проверок в учреждениях определяется планом работы министерства на текущий календарный год.

4.9. Внеплановые проверки в учреждениях организуются по поручению министра в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц.

Внеплановые проверки проводятся уполномоченным лицом структурного подразделения министерства, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в жалобах вопросов.

4.10. Учреждение направляет в отдел по работе с обращениями граждан министерства информационно-аналитические материалы о результатах рассмотрения обращений граждан и принятым мерам по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, а также статистический отчет о характере и количестве

поступивших обращений ежеквартально, до 3-го числа месяца, следующего за отчетным периодом.

5. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется при непосредственном обращении в учреждение в устной или письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Специалисты, ответственные за рассмотрение обращений, осуществляют информирование граждан: о местонахождении и графике работы учреждения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об электронном адресе **официального сайта** учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты учреждения; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

5.2. Основные требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

5.3. На информационных стенах в доступных для ознакомления местах и на **сайте** учреждения размещается Порядок и график личного приема граждан.

5.4. Адреса и контакты для обращения граждан:

ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ», почтовый адрес: Российская Федерация, 352700, Краснодарский край, город Тимашевск, улица Пролетарская, 120;

виртуальная приемная на сайте учреждения - <http://tim-olimpavto.ru/page12.html>;

телефон/факс для приема письменных обращений: 8(861) 40659;

справочный телефон для консультирования граждан:

8(86130)4-08-12 – социально-реабилитационное отделение;

8(86130)4-06-34 – отделение социальной адаптации («автошкола»).

8(861)227-01-71 – филиал ГАУ СО КК «Тимашевский КЦРИ» в городе Краснодаре.

5.5. Режим (график) работы учреждения: понедельник – четверг с 8-00 до 12-00, с 12-48 до 17-00; пятница с 8-00 до 12-00, с 12-48 до 16-00

Выходные дни - суббота, воскресенье.

6. Требования к оформлению обращений граждан

6.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.2. Гражданин, в подтверждение своих доводов, может приложить к

обращению документы и материалы (их копии).

6.3. Обращение, поступившее учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном [Федеральным законом № 59-ФЗ](#) и [Порядком](#).

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на [Едином портале](#) или в иной информационной системе учреждения, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6.4. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований [законодательства](#) Российской Федерации о персональных данных.

7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

7.1. Материалы рассмотрения обращений после направления ответа передаются на хранение специалисту учреждения, ответственному за работу с обращениями.

7.2. Формирование личных дел и подшивок с материалами рассмотрения обращений у исполнителей запрещается.

7.3. Рассмотренное обращение с документами и материалами, относящимися к его разрешению, комплектуются в отдельный материал (дело) в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- ответ гражданину, а также (если имеются) промежуточные ответы гражданину, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся).

7.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

8. Особенности работы с обращениями и сообщениями граждан, поступившими на платформу обратной связи Единого портала

8.1. Работа с обращениями на [Едином портале](#) осуществляется в соответствии с [Федеральным законом № 59-ФЗ](#), [Правилами № 2334](#) на платформе обратной связи Единого портала (далее - ПОС).

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится

рассмотрение обращения, не подключены к ПОС, обращение подлежит регистрации в ЕМСЭД и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с [Федеральным законом № 59-ФЗ](#) и Порядком, о чём уведомляется заявитель.

8.2. Работа с сообщениями в ПОС, не относящимися к обращениям граждан, указанным в [статье 4](#) Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с [Правилами № 2334](#).

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к ПОС, работником по работе с обращениями граждан учреждения в ЕМСЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит: дату регистрации; регистрационный номер;

фамилию, имя, отчество заявителя при наличии;

адрес заявителя при наличии;

источник поступления;

телефон заявителя при наличии;

e-mail заявителя при наличии;

признак сообщения;

код тематики;

количество листов с приложениями (при наличии);

наименование органа или организации, или фамилию, инициалы должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов.

Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

8.3. Отдел сопровождения информационных систем министерства обеспечивает техническое сопровождение, регистрирует и обновляет данные пользователей в личном кабинете министерства и в личных кабинетах учреждений ПОС, обеспечивая их актуальность, с соблюдением законодательства о защите персональных данных.

8.4. Получение и обработку сообщений и обращений, поступивших в личный кабинет учреждения ПОС, осуществляют ответственные лица, назначенные директором учреждения.

8.5. Директор учреждения несет ответственность за определение перечня работников, допущенных к работе в личных кабинетах учреждения и назначает лиц, ответственных за рассмотрение обращений и сообщений в ПОС.

8.6. Лицо, ответственное в учреждении за рассмотрение обращений и сообщений в ПОС, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и сообщений, несут ответственность за качество и полноту ответа, а также за соблюдение сроков рассмотрения обращений и сообщений в соответствии с действующим законодательством.

8.7. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС состоит из

последовательных этапов: координация, исполнение, согласование, утверждение.

Реализацию каждого этапа выполняет пользователь ПОС, имеющий соответствующую роль: координатор (для этапа координации), исполнитель (для этапа исполнения), руководитель (для этапа согласования и утверждения).

8.8. Обработка обращений, поступивших в ПОС, происходит в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ПОС.

8.9. Процесс обработки обращений и сообщений в ПОС осуществляется в соответствии с требованиями приказа министерства труда и социального развития Краснодарского края от 11 октября 2022 г. № 1641 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан».

Исполняющий обязанности
заместителя директора

Н.С. Шестерикова