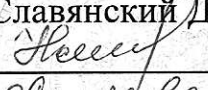


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ СО КК
«Славянский ДИПИ»
 Н.Н. Ляшенко
«09» сентября 2017 г.



ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан (далее – обращения), и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан государственным бюджетным учреждением социального обслуживания Краснодарского края «Славянский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее – учреждение).

1.3. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

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

1.5. Результатом рассмотрения обращений является направление заявителю письменного ответа на бумажном носителе или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу содержащихся в нем вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), либо с согласия заявителя – устный ответ на обращение в ходе личного приема.

1.6. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в котором они установлены в Федеральном законе.

2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

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

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

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

2.3. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и на сайте учреждения размещается Порядок и график личного приёма заявителей.

2.4. Обращения направляются по местонахождению учреждения:

Почтовый адрес: 353590, Краснодарский край, Славянский район, ст. Анастасиевская, ул. Красноармейская, 30.

Адрес электронной почты: dipi_slav@msrsp.krasnodar.ru.

Официальный сайт учреждения: <http://slavyansk-dipi.ru/>

Телефон/факс для приема письменных обращений: 8(86146) 5-30-71.

Справочный телефон для консультирования граждан: 8(86146) 5-30-71.

2.5. Режим работы администрации учреждения (по московскому времени):

понедельник-пятница – с 8.00 до 16.00 перерыв с 12.00 до 12.50;

пятница – с 8.00 до 16.00 перерыв с 12.00 до 12.40;

накануне нерабочих праздничных дней режим работы определяется распоряжением главы администрации (губернатора) Краснодарского края о режиме служебного времени в администрации Краснодарского края в текущем году.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

3. Требования к оформлению обращений

3.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование учреждения, имя, отчество (наименование должности) соответствующего должностного лица;

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.

3.2. Заявитель, в подтверждение своих доводов, может приложить к обращению документы и материалы (их копии).

3.3. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме); излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Заявитель может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

4. Срок рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения, поступившие в учреждение по вопросам, относящимся к его компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

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

4.3. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления директор, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.7. Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с законодательством.

4.8. Общий контроль в учреждении за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет директор.

5. Приём и первичная обработка письменных обращений

5.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление в учреждение письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

5.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

5.3. Поступающие обращения в день поступления передаются, ответственному за регистрацию обращений.

5.4. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями перед вскрытием конверта, ответственный за прием почтовых отправлений, проверяет его на безопасность вложения.

При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) ответственный за регистрацию обращений, сообщает об этом отправлении директору или заместителю директора по пожарной безопасности для принятия мер в соответствии с действующим законодательством.

5.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или содержащихся в описи, составляется акт об отсутствии письменных вложений либо акт о недостаче документов по описи корреспондента (приложения № 1, 2).

Также составляется акт о вложении оригиналов документов (приложение № 3) на обращение, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

В случае отсутствия текста обращения к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается лист с текстом «Письменного обращения к адресату нет».

5.7. Обращения, поступившие в форме электронных сообщений, в том числе в виде интернет-обращений на официальный сайт учреждения, на адрес электронной почты или по каналам факсимильной связи, обрабатываются аналогично письменным обращениям.

6. Регистрация обращений

6.1. Все поступающие письменные обращения регистрируются в журнале регистрации и учета письменных обращений граждан (приложение № 4).

6.2. Срок регистрации обращений с момента поступления – три дня.

6.3. На первой странице обращения в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

6.4. Обращения, поступившие с пометкой «Лично», регистрируются в соответствии с Порядком.

6.5. Учет обращений производится по фамилии гражданина (наименованию юридического лица) - заявителя.

6.7. При регистрации коллективного обращения (обращения, подписанного двумя или более лицами) в журнал регистрации и учета письменных обращений граждан вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с пометкой «и др.».

Первой указывается фамилия того заявителя, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия такого указания на фамилию, первой указывается фамилия, обозначенная на конверте, в журнале регистрации и учета письменных обращений граждан проставляется отметка «коллективное».

Коллективные обращения без подписей заявителей регистрируются по названию организации, из которой они поступили.

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

6.9. Если заявитель не указал свою фамилию, то в журнал регистрации и учета письменных обращений граждан вносится запись «без подписи» в графе «Ф.И.О.».

6.10. Не подлежат повторной регистрации обращения, являющиеся копией предыдущего обращения (подлинному документу и копии присваивается один регистрационный номер), поступившие:

по электронной почте в один и тот же день;

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).

6.11. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю по его письменному заявлению возможен до его регистрации.

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

7. Направление обращений на рассмотрение

7.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается директором исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

7.2. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение

не дается.

8. Рассмотрение обращений

8.1. Обращение подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы;

вносит предложения директору, давшему поручение на рассмотрение обращения, о необходимости встречи с заявителем для уточнения сути обращения, о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении.

8.3. Обращения с просьбами о личном приёме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приёма граждан должностными лицами, а заявление оформляется «В дело» как исполненное.

8.4. Обращения, 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.

8.5. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в тот же орган и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Сообщение о прекращении переписки в тридцатидневный срок со дня регистрации обращения направляется автору.

8.6. 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 заявителя 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.

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

8.8. Исполнитель несет установленную законодательством ответствен-

ность за исполнение поручения по рассмотрению обращения и качеству ответа на него.

9. Ответы на обращения

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

9.2. 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, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

9.4. Ответы заявителям подписываются директором.

9.5. В преамбуле ответа указывается, откуда (каким способом) поступило обращение, либо что ответ даётся 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, каким органом рассмотрено обращение.

9.6. В ответе на обращение, поданное гражданином лично, указывается, что учреждением рассмотрено обращение, принятое в ходе личного приёма, поступившее по электронной почте, в виде интернет - обращений на официальный сайт учреждения, по факсу.

9.7. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

9.8. 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.

9.9. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9.10. Если в указанном 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.

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

9.12. Ответы, подписанные директором, сдаются ответственному за регистрацию обращений не позднее, чем за один рабочий день до окончания срока

рассмотрения обращения.

9.13. Ответ регистрируется и отправляется заявителю по почте делопроизводителем не позднее одного рабочего дня со сдачи его исполнителем.

9.14. Если заявитель не указывает почтового адреса и просит ответить ему по электронной почте, то ответ готовится на бланке в одном экземпляре и направляется исполнителем с предоставленного ему адреса электронной почты в форме электронного образа документа, полученного в результате сканирования, по адресу электронной почты, указанному в обращении.

При направлении ответа по электронной почте исполнитель распечатывает подтверждение отправки электронного документа и передает материалы рассмотрения обращения делопроизводителю.

10. Хранение материалов рассмотрения обращений

10.1. Материалы рассмотрения обращений после направления ответа передаются на хранение делопроизводителю.

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

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

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- ответ заявителю, а также (если имеются) промежуточные ответы заявителю, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 5.5 настоящего Порядка.

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

11. Личный приём граждан

11.1. Приём посетителей осуществляется ежедневно согласно графику (режиму) работы учреждения.

11.2. Информация о графике (режиме) работы размещается на видном месте при входе в здание, в котором оно осуществляет свою деятельность.

11.3. Организацию приёма граждан осуществляет директор.

11.4. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности.

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

11.6. Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес и краткое содержание вопроса обращения вносятся в журнал учета приема посетителей по форме (приложение № 5).

11.7. Директор обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующим его вопросам, либо разъяснить, к компетенции каких органов и организаций относятся эти вопросы.

11.8. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «с личного приема»), которое передается на регистрацию и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком.

11.9. Копия первой страницы обращения, принятого на личном приеме, возвращается 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 лица, принявшего обращение.

11.10. Личный прием граждан осуществляется директором при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в его компетенции, в соответствии с графиком личного приема.

11.11. На каждого заявителя, принятого на личном приеме директором оформляется карточка личного приема (приложение № 6).

11.16. 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 чём делается запись в карточке личного приема.

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

11.17. 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.

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

11.19. Не подлежат записи на личный прием граждане, обращающиеся по вопросам, входящим в компетенцию судебных органов, прокуратуры, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры. Гражданам дается разъяснение об отсутствии у учреждения компетенции по решению данных вопросов.

12. Консультирование граждан по справочному телефону

12.1. Информация о справочных телефонах учреждения размещается на сайте учреждения и на информационных стендах.

12.2. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

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

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

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

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

12.5. Устные обращения на справочный телефон вносятся в журнал регистрации обращений граждан на справочный телефон (приложение № 7).

12.6. Информация о персональных данных авторов устных обращений, поступивших на справочный телефон, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

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

12.8. 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.

13. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

13.1. 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.

13.2. Общий контроль за рассмотрением обращений осуществляет директор.

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.

13.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, сбор, обобщение и анализ информации о результатах рассмотрения обращений осуществляет директор.

13.4. Обращения, поступившие в учреждение из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов За-

конодательного Собрания Краснодарского края с поручением о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

13.5. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В министерстве хранятся их копии.

13.6. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями сотрудника, рассматривающего обращение.

Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

13.8. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать по акту все имеющиеся у него на исполнении обращения сотруднику, временно исполняющему его обязанности.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту директору, давшему поручения на рассмотрение обращений.

13.9. Текущий контроль в учреждении осуществляется директором путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудником положений Порядка.

13.10. Периодичность проверок в учреждении определяется планом работы учреждения на текущий календарный год.

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

Внеплановые проверки проводятся сотрудниками, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в жалобах вопросов.

Заместитель директора
по пожарной безопасности



В.Н. Дмитриева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

АКТ
об отсутствии письменного вложения

от «___» _____ 20__ года

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Красно-
дарского края «Славянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
поступила корреспонденция с уведомлением № _____ от граждани-
на _____,
(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Заместитель директора
по пожарной безопасности

В.Н. Дмитриева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

АКТ
о недостатке документов по описи корреспондента

от « ____ » _____ 20 ____ года

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Красно-
дарского края «Славянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
поступила корреспонденция с уведомлением № _____ от граждани-
на _____,
(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостака докумен-
тов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а имен-
но: _____.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Заместитель директора
по пожарной безопасности

В.Н. Дмитриева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

АКТ
о вложении оригиналов документов в письмах

от «___» _____ 20__ года

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Красно-
дарского края «Славянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
поступила корреспонденция с уведомлением № _____ от граждани-
на _____,
(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а имен-
но: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Заместитель директора
по пожарной безопасности

В.Н. Дмитриева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

ЖУРНАЛ
регистрации и учета письменных обращений граждан

регистра- ционный номер об- ращения	дата реги- страции обраще- ния	фамилия и инициалы заявителя	почто- вый ад- рес за- явитель	откуда поступи- ло обра- щение	дата и номер сопроводи- тельного письма	вопрос обра- щения	ис- пол- ни- тель	срок рас- смот- рения	дата от- вета	результат рассмотрения (меры приняты, под- держано, разъяс- нено, не поддер- жано)	примечание (рас- смотрено с выездом на место, с участи- ем заявителя и т.п.)

Заместитель директора
по пожарной безопасности

В.Н. Дмитриева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан на личный приём в учреждение

№ п/п	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Тематика обращения	Результат рассмотрения
1				
2				

Заместитель директора
по пожарной безопасности

В.Н. Дмитриева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан на справочный телефон учреждения

№ п/п	ФИО заявителя	Тематика обращения	Результат рассмотрения
1.			
2.			

Заместитель директора
по пожарной безопасности

В.Н. Дмитриева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку рассмотрения
обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____

(подпись)

обратная сторона

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание _____

С контроля снял _____

подпись

Заместитель директора
по пожарной безопасности

В.Н. Дмитриева