**Организация работы по рассмотрению письменных обращений граждан в органах социального обеспечения.**

Виды обращений:

Предложение, его цель - обратить внимание на необходимость совершенствования работы органов соц. защ. и рекомендовать конкретные способы решения проблемы.

Заявление, это вид обращения, направленный на реализ-ю субъективных прав гр-ан и может сигнализировать об определенных недостатках в деятельности органов соц.защ.

Жалоба, это вид обращения, в котором говорится о нарушении субъективных прав граждан и содержится инфа с просьбой об их восстановлении.

Прием и регистрация писем и обращений граждан:

1) при приеме писем проверяется правильность их адресования, если они доставлены не по назначению, то возвращаются на почту.

2) письма гр-ан, с пометкой «лично», а так же письма, адресованные отраслевому отделу мин. здравоохранения или профсоюзов не вскрываются и передаются по назначению.

3) на письмах гр-ан, сданных на личном приеме, ставится пометка «С личного приема»

4) все поступающие письма должны быть зарегистрированы в день их поступления на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный индекс письма указывается в регистрационном штампе, который проставляется в правом верхнем углу сопроводительного письма или на первой странице письма заявителя.

5) при повторном поступлении письма к нему подбирается переписка и регистрационно - контрольная карточка.

6) если в письме заявителя сообщается о другом лице, то кроме регистрационно-алфавитной карточки заводится ссылочная карточка, в которой полностью указывается ФИО лица.

7) Письменное обращение гр-на должно содержать ФИО обратившегося, его место жительства либо место работы и учебы, иначе обращение признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Рассмотрение обращений граждан:

1) зарегистрированные письма в день поступления передаются рук-лю, кот. поручает исполнителю рассмотреть письмо и подготовить ответ.

2) письма передаются исполнитель под расписку на алфавитно-регистрационной карточке

3) если в письме содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции органов соц.защ., то копия или выписка из письма направляется по назначению

4) запрещается пересылать жалобы на рассмотрение тем лицам, на которых жалуются.

5) ответы даются в письменной или устной форме

6) проект подготовленного ответа визируется исполнителем в левом нижнем углу и передается на подпись рук-лю.

7) если письмо рассматривалось неск. специалистами, то заявителю направляется один ответ.

8) запрещается вносить изменения в содержание уже написанного письма, без разрешения лица, его подписавшего

9) при возвращении док-ов в письме перечисляются наименования подлинных док-ов о тр.стаже, з/п и мед.док-т, и указывается общее число приложений.

Сроки рассмотрения обращений граждан:

1) обращение гр-на по вопросам не относящимся к органам соц.защ. пересылаются по принадлежности в 5дн. срок с извещением заявителя

2) предложения гр-ан рассматриваются в теч.1мес.

3) заявления и жалобы разрешается в теч.1мес., но если не требуют разрешения, то в теч.15дн.

4) заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей в мин. здравоохранения рассматривается в теч.15дн., а в местных органах соц. обеспеч. в теч.17дн.

 Подготовка пенсионных дел в территориальном органе ПФ РФ.

Подготовка пенсионного дела начинается с приема документов. Прием документов ведется в специально отведенные для приема дни специалистами. Неработающие граждане подают документы лично, работающие — через представителей предприятий. При приеме специалист проверяет следующее:

44. Принадлежность документов заявителю, т. е. фамилия, имя, отчество во всех документах должны соответствовать данным пас­порта. Если обнаруживается несоответствие, то факт принадлеж­ности документов данному лицу устанавливается в судебном по­рядке.

45. Данные паспорта сверяются с данными, указанными в заявлении,

46. Проверяется не получает ли заявитель пенсию по другому основанию (в трудовой книжке делается отметка отдела о назначении пенсии по старости, инвалидности, выслуге лет) или от дру­гого ведомства.

47. Наличие в документах всех необходимых реквизитов (номер документа, дата, наименование предприятия, фамилия, имя, от­чество, основание выдачи, подписи, печати).

48. Если документы сдаются представителем предприятия, то проверяется своевременность представления к назначению пен­сии.

После проверки всех документов заявление регистрируется в журнале регистрации заявлений и представлений на назначение пенсии. Журнал содержит следующие графы: порядковый номер документа, дата его поступления, фамилия, имя, отчество, вид пенсии, дата назначения, номер протокола, общий трудовой стаж, СМЗ, размер пенсии. Часть данных вносится при приеме заявле­ния, остальные данные после назначения пенсии. После регистра­ции заявителю или представителю предприятия возвращаются под­линные документы, исключая трудовую книжку и другие доку­менты о трудовом стаже, и выдается расписка о приеме докумен­тов, в которой указывается фамилия, имя, отчество заявителя, дата приема документов, перечисляются недостающие документы и срок их представления. Если при приеме обнаруживаются доку­менты, вызывающие сомнения, то они подлежат замене или про­верке с выходом на место выдачи документов. Если предприятие, выдавшее документ в отдел социальной защиты, находится в дру­гом районе, то посылается запрос о проверке документов в отдел социальной защиты населения по месту нахождения этого пред­приятия. По результатам проверки составляется акт, который при­общается к делу. В настоящее время широко практикуется рассмот­рение документов, вызывающих сомнение на Комиссии по назна­чению пенсий. Она принимает решение о возможности принятия документов для назначения пенсий.

Часто проверяются справки, уточняющие характер работы, да­ющий право на пенсию на льготных основаниях, и справки о зар­плате. При подчистках, подделке текста документ можно напра­вить на экспертизу в научно-исследовательскую лабораторию судебной экспертизы, чтобы установить факт изменения первона­чального текста. На экспертизу также можно направить документы с целью восстановления слабо видимых записей, смытых, выц­ветших, залитых чем-нибудь. Заключение экспертизы также под­шивается в пенсионное дело.

После проверки документов специалист оформляет пенсион­ное дело. Если оно сдано представителем предприятия, то прове­ряется то, что уже подсчитано на предприятии. В отделе пенсии назначаются с использованием соответствующих компьютерных программ. Полностью готовое дело передается на проверку веду­щему специалисту, который проверяет право на пенсию заявите­ля, размер, право на повышение и надбавки, срок назначения, правильность оформления всех документов и оформления пенси­онного дела. После проверки специалист ставит подпись на прото­коле. Далее пенсионные дела передаются на подпись заведующему отделом, который подписывает дела, не вызывающие сомнения. Дела, по которым отказано в назначении пенсии, и дела, вызыва­ющие сомнение, передаются на рассмотрение Комиссии по на­значению пенсий. Отказные дела рассматриваются в присутствии заявителя. Решение об отказе оформляется протоколом с указани­ем мотивов отказа и со ссылкой на нормативные акты. Если заяви­тель не явился на Комиссию, то в течение пяти дней его извещают о принятом решении.

После назначения пенсии дела пересылаются в Центр по на­числению и выплате пенсий или передаются бухгалтеру на участок. Центр выписывает пенсионное удостоверение, которое выдается заявителю или представителю предприятия под подпись вместе с трудовой книжкой.

Делается разноска в журнале.