

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ГРАЖДАН В ОБЛАСТНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «УПРАВЛЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ПО
ШЕЛЕХОВСКОМУ РАЙОНУ»**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в областном государственном бюджетном учреждении «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Шелеховскому району» (далее Порядок) определяет правила рассмотрения обращений граждан, правила организации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее — обращения, граждане), в областном государственном бюджетном учреждении «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Шелеховскому району» (далее — учреждение).

2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон № 59-ФЗ).

3. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом № 59-ФЗ.

4. Требования настоящего Порядка по вопросам первичной обработки, организации направления на рассмотрение и контроля соблюдения сроков рассмотрения в части, не урегулированной федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами, применяются также в отношении запросов, направляемых в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», жалоб, направляемых в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а

также в отношении иных обращений, порядок и сроки рассмотрения которых установлены федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

5. Действие настоящего Порядка не распространяется на отношения, связанные с рассмотрением документов, поступающих в учреждение:

1) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, носящих рекламный характер (в случае если указанные документы не содержат просьбу дать ответ);

2) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в целях заключения договоров и соглашений, подлежащих рассмотрению в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;

3) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в рамках исполнения заключенных с ними договоров и соглашений либо в рамках исполнения ими обязанностей по направлению информации в учреждение в соответствии с законодательством Российской Федерации и Иркутской области.

6. Организационное и документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес учреждения и его должностных лиц, осуществляются специалистом по социальной работе отдела реализации прав на меры социальной поддержки (далее - секретарь руководителя учреждения).

7. Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес учреждения и его должностных лиц, структурных подразделений учреждения и их должностных лиц, осуществляется ведущим программистом.

8. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений в учреждении несёт заместитель директора.

9. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения несут сотрудники структурных подразделений учреждения, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители структурных подразделений, директор, заместитель директора, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

Глава 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

10. Обращения, направленные в учреждение и его должностным лицам, принимаются:

1) в письменной форме по почтовому адресу: 666034, г. Шелехов, 1 квартал, д. 10, 666033, г. Шелехов, ул. Котовского, д. 37, в том числе с помощью факсимильной связи, в рабочие дни с 9-00 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 18-00 часов по телефонам: 8(39550) 4-14-10; лично через приемную директора учреждения в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Шелехов, 1 квартал, д. 10, кабинет 10;

2) в форме электронного документа, направленного через официальный сайт учреждения: <http://sheluszn.ru>, на адрес электронной почты учреждения: shelehov@sobes.admirk.ru;

3) в форме электронного документа, направленного посредством платформы обратной связи на основе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС ЕПГУ);

4) в устной форме в рабочие дни с 9-00 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 18-00 часов по телефонам: (8-39550) 4-14-10, в ходе личного приема директором, заместителем директора, руководителями структурных подразделений учреждения и их заместителями.

11. Все поступившие в учреждение письменные обращения передаются для обязательной регистрации секретарю руководителя учреждения, который:

1) осуществляет регистрацию поступившего обращения в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в электронного делопроизводства и документооборота, используемой в учреждении (далее — СЭДД).

При регистрации обращений граждан в СЭДД обязательно вносится следующая информация:

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, его адрес; краткое содержание (тематика) обращения;

индекс обращения по тематическому классификатору обращений граждан;

если обращение поступило из другого органа государственной власти, то заполняются все реквизиты сопроводительного письма;

на первом листе обращения проставляется штамп, на котором указываются регистрационный номер, дата регистрации;

2) обеспечивает рассмотрение обращения руководством учреждения и контроль соблюдения срока определения ответственного исполнителя в течении двух рабочих дней со дня регистрации обращения.

12. Все поступившие и зарегистрированные обращения рассматриваются директором, который в течение трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) проверяет правильность наименования адресата и наличие приложений;

2) ошибочно доставленные, не адресованные учреждению или его должностным лицам почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи;

3) определяет, относится ли поступившее обращение к категории обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона № 59-ФЗ;

4) осуществляет выделение вопросов, изложенных в обращении, и определяет, относится ли решение каждого из изложенных в обращении вопросов к компетенции учреждения;

5) Определяет руководителя структурного подразделения, ответственного за подготовку ответа в пределах своей компетенции.

13. В случае если вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции учреждения, секретарь руководителя учреждения в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечивает направление обращения в соответствующие органы и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов.

14. Руководитель структурного подразделения учреждения, ответственный за подготовку ответа на обращение гражданина, при выявлении вопросов, не относящихся к компетенции учреждения, обязан поставить в известность секретаря руководителя учреждения о выявлении таких вопросов, и в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечить направление обращения в соответствующие органы и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов, а также уведомить гражданина о перенаправлении обращения по компетенции, а также обеспечивает:

- сообщение гражданину, что текст его письменного обращения не поддается прочтению, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению;

- сообщение гражданину, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения.

15. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ руководитель структурного подразделения учреждения, ответственный за подготовку ответа на обращение гражданина обеспечивает:

1) ответ по существу обращения, если иное не предусмотрено федеральным законодательством, в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для

рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней со дня регистрации уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

2) возвращение гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения;

3) сообщение гражданину обращения о недопустимости злоупотребления правом, в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) уведомление гражданина о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу учреждения;

5) сообщение гражданину о невозможности предоставления ответа по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

16. Информация, указанная в пунктах 15-17 настоящего Порядка, по обращению, поступившему от гражданина в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее посредством ПОС ЕПГУ, направляется в форме электронного документооборота посредством ПОС ЕПГУ, информация по результатам рассмотрения обращения размещается на портале ССТУ.РФ.

17. Руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, принимает меры по подготовке ответа на обращение, согласованию у заинтересованных должностных лиц и представлению проекта ответа на подписание директору, заместителю директора, не позднее чем за два дня до истечения срока рассмотрения обращения.

Ответ на обращение, по которому определены соисполнители, подготавливается соисполнителями совместно. Соисполнители обязаны направлять ответственному исполнителю исчерпывающую информацию по вопросам, изложенным в обращении, в пределах их компетенции, не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

18. Подписанный ответ на обращение, переданный на регистрацию в день его подписания до 16-00, подлежит регистрации в день передачи на регистрацию.

Лицо, осуществляющее регистрацию подписанного ответа, а также иные лица не имеют права отказывать в регистрации подписанных ответов,

делать на них исправления, возвращать их ответственному исполнителю без регистрации.

19. Направление ответа гражданину осуществляется в день регистрации ответа по почте простым почтовым отправлением или заказным.

Ответ на обращение направляется также способом, указанным в обращении (посредством факсимильной связи, по электронной почте либо вручается лично в руки).

Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, размещается на портале ССТУ.РФ или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Отправка ответа по электронной почте обеспечивается секретарем руководителя учреждения.

Факт и дата направления ответа на обращение по почте фиксируются в реестре простых почтовых отправлений.

Передача ответов лично гражданам обеспечивается секретарем руководителя учреждения.

20. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется секретарем руководителя учреждения после направления уведомлений и ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений.

С момента заведения и до передачи в архив дела хранятся у секретаря руководителя учреждения.

Секретарь руководителя учреждения несёт персональную ответственность за сохранность документов и дел.

21. Секретарь руководителя учреждения осуществляет анализ содержания поступающих обращений, периодический сбор информационно-статистических данных об обращениях.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

22. Личный прием граждан директором, заместителем директора осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

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

23. Запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан к секретарю руководителя учреждения по адресу: г. Шелехов, 1 квартал, д. 10, кабинет 10; г. Шелехов, ул. Котовского, д. 37, а также при устном обращении граждан по телефону: 8(39550) 4-14-10 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.

24. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен отчет о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина;
- 5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

30. Личный прием граждан должностными лицами осуществляется в порядке записи в день, указанный в графиках личного приема граждан, по адресу: г. Шелехов, 1 квартал, д. 10, кабинет 10 учреждения при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

Личный прием граждан может осуществляться вне помещений, указанных в настоящем пункте, в случае проведения выездного личного приема граждан.

25. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема гражданина с помощью средств аудио-, видеозаписи.

26. В случае, 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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В случае, если обращение гражданина в ходе личного приема, требует письменного ответа, такое обращение регистрируется секретарем руководителя учреждения как письменное обращение в СЭДД и на него дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

27. В случае, если во время личного приема гражданина установлено, что поставленные им вопросы не входят в компетенцию учреждения, то обратившемуся гражданину разъясняется порядок его обращения в соответствующие органы и организации.

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

Директор



М.А. Мирошникова