

Приложение
к приказу от 24.07.2018г № 15/31-П-246

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора
бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
«Нефтеюганский комплексный центр
социального обслуживания населения»



С.А. Морозова
24.07.2018

**Порядок рассмотрения
обращений граждан, поступающих в
БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания
населения»**

1. Общие положения

1.1. Положение о рассмотрении обращений граждан в БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее - Положение) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан (граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом) и организаций (далее - обращения), последовательность действий при рассмотрении обращений и порядок контроля за их исполнением в БУ «Нефтеюганский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение).

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины в соответствии Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ):

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного

документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Сведения о местонахождении учреждения (полный почтовый адрес, номера контактных телефонов), требования к обращению, направляемому по почте и электронной почте, размещаются на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сайт учреждения), также информация размещается в учреждении на информационном стенде для посетителей в удобном для обозрения месте.

1.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема граждан и на сайт учреждения.

1.6. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью, а так же на жалобы, поданные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.7. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на документоведа учреждения.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.4. Письменное обращение в учреждение может быть доставлено лично, через представителя, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде и через сайт учреждения.

2.5. При приеме и первичной обработке обращений производится их проверка на соответствие требованиям статьи 7 Закона № 59-ФЗ, а

также проверка целостности их упаковки (при поступлении почтовым отправлением), наличия указанных в обращении приложений. К обращению гражданина прикладывается конверт.

2.6. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются в почтовое отделение связи.

2.7. Прием обращений непосредственно от граждан производится документоведом учреждения. Обратившемуся гражданину выдается (направляется) расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и номера телефона для справок.

3. Регистрация обращений

3.4. Все поступившие обращения, в том числе направленные в форме электронного документа и телеграммы, регистрируются документоведом учреждения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД Дело) и путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа в течение одного дня с момента поступления.

3.5. В обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), документовед снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

3.7. При регистрации обращения документовед проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в СЭД Дело с присвоением регистрационного номера, одновременно заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения, составляет карточку обращения, создает электронный образ обращения.

3.8. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принимается на контроль, вносится в СЭД Дело,

на карточке обращения ставится штамп «Контроль». В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточке проставляется срок рассмотрения.

3.9. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

3.10. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения, установленный Законом № 59-ФЗ или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

3.11. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения (исполнителю).

3.12. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (исполнитель), направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

3.13. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 календарных дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

3.14. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т.д., подлежит регистрации и направлению для ознакомления руководителю учреждения. Документовед направляет гражданину соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

3.15. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.16. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то оно считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации. В данном случае регистрируется гражданин, в адрес которого будет направлен ответ.

4. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

4.4. Обращение, поступившее в учреждение, не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается руководителю, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа гражданину (далее – Исполнитель).

4.5. Поручение руководителя о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня вносится СЭД Дело, направляется посредством указанной системы назначенным исполнителям.

4.6. Повторное обращение не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается руководителю для определения Исполнителя.

4.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в Депсоцразвития Югры, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

4.8. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, Депсоцразвития Югры, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в пунктах 6.8, 6.9 настоящего порядка.

4.9. В случае рассмотрения обращения, поставленного на контроль в соответствии с пунктом 3.5 настоящего Порядка, Исполнитель, обеспечивает письменное информирование адресата, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

4.10. Своевременное рассмотрение обращения несколькими структурными подразделениями или должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование адресата, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на контроль, осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнителям, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

4.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается документоведом гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5. Рассмотрение обращения гражданина

5.4. Исполнитель при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем

вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

5.5. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации документоведом.

5.6. В установленные 30 календарных дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

5.7. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 календарных дней.

5.8. Гражданин письменно уведомляется должностным лицом, ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения .

5.9. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится документоведом в СЭД Дело.

5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в учреждении.

5.11. Руководитель, принявший решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

5.12. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется документоведом в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается. Документовед обращение возвращает гражданину с сопроводительным письмом и снимает с контроля с отметкой «переписка прекращена».

5.13. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Организационный отдел в течение 7 календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.14. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается,

документовед сообщает гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, подшиваются в дело.

6. Оформление ответа на обращение

6.4. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает руководитель учреждения.

6.5. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

6.6. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

6.7. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.9. Информация о рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, размещается на индивидуальной странице автора обращения (заявителя) в Личном кабинете на официальном сайте учреждения.

6.10. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного руководителем осуществляется документоведом.

6.11. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщает гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.12. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, учреждение сообщает гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

6.13. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются ответственному лицу (документоведу), который вносит информацию о завершении рассмотрения обращения в СЭД Дело.

6.14. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение, подписанного руководителем учреждения, и его отправку осуществляет ответственное лицо (документовед).

7. Личный прием граждан

7.4. Личный прием граждан осуществляется руководителями учреждения.

7.5. График приема граждан руководителями учреждения утверждается приказом Управления социальной защиты населения.

7.6. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте, информационных стендах учреждения.

7.7. Предварительная запись на личный прием директора учреждения осуществляется документоведом на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

7.8. Заместители директора, заведующие отделениями обеспечивают организацию личного приема граждан, при этом осуществляют:

предварительную запись на личный прием;

документальное обеспечение, которое включает в себя: составление карточки личного приема, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема;

контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, данных в ходе личного приема.

7.9. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение к настоящему Порядку).

7.10. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.11. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

7.12. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

7.13. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

7.14. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

7.15. Карточка личного приема вносится документоведом в СЭД Дело с созданием электронной регистрационной карточки (ЭРК) и созданием электронного образа карточки личного приема.

8. Контроль рассмотрения обращений граждан

8.4. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Учреждение, осуществляет ответственное лицо (документовед).

8.5. Ответственное лицо представляет в Управление социального обслуживания населения по городу Нефтеюганску и Нефтеюганскому району (далее - Управление):

8.5.1. ежеквартально, до 5 числа следующего за отчетным, отчет о личном приеме граждан и поступивших письменных обращениях граждан в учреждение;

8.5.2. ежегодно, до 20 января года, следующего за отчетным, отчет о личном приеме граждан и поступивших письменных обращениях граждан в учреждение.

8.6. Форма отчетов, указанных в пп.8.2.1. и 8.2.2. утверждаются приказом Депсоцразвития Югры.

8.7. В целях упреждающего контроля ответственное лицо не позднее 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения, направляет должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа на обращение, напоминание об истечении срока и необходимости обеспечения своевременного рассмотрения обращения.

8.8. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, за исключением обращений, ответы на которые в соответствии с Порядком не даются.

8.9. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

8.10. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля.

8.11. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на ответственное лицо (документовед).

8.12. Ответственное лицо:

8.12.1. Отвечает за качественное оформление материалов дела по

обращению гражданина в СЭД Дело: заполнение электронной регистрационной карточки (ЭРК); наличие дат плана и факта исполнения обращения; резолюция руководителя учреждения, наличие электронных образов документов: обращения, уведомления с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения, ответа на обращение, других материалов дела;

8.12.2. осуществляет хранение документов на бумажном носителе в течение одного года;

8.12.3. вносит директору учреждения по согласованию с заместителем директора, в ведении которого находится структурное подразделение, предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

8.13. Ответственным лицом за анализ обращений граждан является руководитель организационно-методическим отделением.

8.14. Ответственное лицо ежеквартально анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения.

8.15. Руководитель учреждения принимает меры по снижению количества обращений, уменьшению повторных (многократных) обращений.

В случае увеличения количества обращений, на основании анализа причин, способствующих повышению активности обращений по определенным вопросам, разрабатывает комплекс мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений.

9. Ответственность

9.4. Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступающих в БУ
«Нефтеюганский комплексный центр
социального обслуживания населения»

**Департамент социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа–Югры
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО
ОКРУГА-ЮГРЫ «НЕФТЕЮГАНСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»**

(Ф.И.О., должность)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

Дата приёма _____ № _____

Ф.И.О.заявителя _____

Адрес заявителя _____

Социальное положение _____

Место работы, должность _____

Льготная категория _____

Тематика обращения _____

Сведения о характере вопроса (краткое содержание обращения):

Резолюция приёма _____

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

Результат исполнения _____

С контроля снял _____

(дата, подпись)