

Приложение к приказу
от _____ № _____
«Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц»

Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения»

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее также - автономный округ) от 18 апреля 2007 года № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», сборником Методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденного решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее - Методические рекомендации), Порядком приема иностранных делегаций, отдельных иностранных граждан и лиц без гражданства в исполнительных органах государственной власти, государственных органах и государственных учреждениях автономного округа, утвержденным постановлением Губернатора автономного округа от 21 ноября 2011 года № 168, на основании пункта 1.4 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору автономного округа, первым заместителям

Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, утвержденного постановлением Губернатора автономного округа от 24 августа 2012 года № 130 (далее - Порядок, утвержденный постановлением Губернатора автономного округа № 130), Порядком рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Депсозразвития Югры утвержденным приказом от 11.12.2018 № 1177.

1.2. Настоящий порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих в БУ «Ханты-Мансийский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение).

1.3. Цель настоящего порядка – реализация конституционного права граждан на личное, индивидуальное и коллективное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также право граждан на обращения в учреждения и организации.

1.4. Задачами настоящего порядка являются: своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, принятие и исполнение решений по ним, подготовка и направление мотивированного ответа заявителю.

1.5. Основными принципами в работе с обращениями граждан являются:

- защита прав и свобод и законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;
- обязанность рассмотрения обращения граждан независимо от их пола, возраста, национальности, языка, происхождения, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям, имущественного и должностного положения, отношения к религии;
- своевременность и объективность рассмотрения жалоб.

1.6. В настоящем порядке используются следующие понятия:

1.6.1. **обращение гражданина** (далее обращение) – поступающие в учреждение письменные или в форме электронного документа, предложения, заявления или жалобы, а также устные индивидуальные или коллективные обращения граждан;

1.6.2. **предложение** – рекомендации гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности общества и учреждения;

1.6.3. **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, свобод либо конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов или других нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;

1.6.4. **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.6.5. **должностное лицо** – директор учреждения, заместители директора учреждения;

1.6.6. **лицо, ответственное за рассмотрение обращения** - должностное лицо, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

1.6.7. **лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение** - лицо, которому лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение.

Раздел II. Регистрация и рассмотрение письменного обращения

2.1. Письменное обращение может быть доставлено в учреждении лично, через представителей или курьеров, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа через интернет-приемную единого официального сайта исполнительных органов автономного округа (далее - интернет-приемная), Личный кабинет, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал)» после прохождения идентификации и аутентификации, в устной форме поступают в ходе личного приема граждан.»

2.2. В обращении заявитель указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.5. Приём письменных обращений граждан.

2.5.1. Поступающие в учреждение письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

2.5.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

2.5.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

2.5.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

2.6. Регистрация письменных обращений граждан.

2.6.1. Регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших по электронной почте в учреждение,

производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в журнале обращений граждан в течение 3 (трех) дней с даты их поступления.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

2.6.2. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

2.6.3. Повторными считаются обращения, поступившие в учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

2.6.4. Прошедшие регистрацию обращения граждан, в зависимости от содержания вопроса, в тот же день направляются для рассмотрения директору учреждения.

При этом в журнале обращений граждан делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

2.7. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.7.1. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителю директора учреждения (соответствующим специалистам (сотрудникам));
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения.

2.7.2. Обращения, рассмотренные директором учреждения, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале обращений граждан и последующего направления обращения заместителю директора или соответствующим специалистам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

2.7.3. При рассмотрении обращения учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением

в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.7.4.

2.8. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

2.8.1. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. Лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

2.8.2. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

2.8.3. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

2.8.4. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, направившему обращение.

2.8.5. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

2.8.6. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

2.8.7. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

2.8.8. Ответы на обращения граждан подписывает директор учреждения (в его отсутствие, лицо его замещающее). Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

2.8.9. Подлинные документы, приложенные заявителем к обращению, возвращаются заявителю заказным письмом вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

2.8.10. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.9. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, в срок до 7 (семи) дней со дня

их регистрации в учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.10. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

2.11. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 (тридцать) дней со дня их регистрации. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

2.12. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором учреждения на срок не более чем 30 (тридцать) дней. В случае продления срока рассмотрения обращения учреждение сообщает в письменном виде гражданину, направившему обращение о принятом решении.

2.13. В срок, установленный пунктом 2.8. Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю.

2.14. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина.

2.15. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

Раздел III. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

3.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным **законом** тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

3.2. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение или соответствующему должностному лицу.

3.3. Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае содержания в нем нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Раздел IV. Права граждан и обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений

3.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в учреждении, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Должностные лица учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан, документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

3.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

Раздел V. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

- 5.1. Обеспечение возможности получения информации о работе с обращениями на официальном сайте учреждения.
- 5.2. Обеспечение возможности для заявителей представлять обращения в электронном виде с использованием официального сайта учреждения.
- 5.3. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в учреждение.

Раздел VI. Личный прием граждан в учреждении

- 6.1. Организация личного приёма граждан.
 - 6.1.1. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения (в его отсутствие, лицо его замещающее) и заместителями директора учреждения в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором учреждения.
 - 6.1.2. В случае обращения гражданина к директору учреждения, заместителям директора учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.
 - 6.1.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
 - 6.1.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его, или иных лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 (тридцать) минут.
 - 6.1.5. Содержание устного обращения заносится в электронную карточку личного приема гражданина (Приложение). В случае, если

изложенные в устном 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 электронной карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

6.1.6 Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.1.7 Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.1.9 Учет (регистрация) и содержание устных обращений граждан, на которые требуется письменный ответ в соответствии с настоящим Порядком, заносятся уполномоченным на то лицом в электронный журнал обращений граждан.

6.1.10. В обязательном порядке электронный журнал обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- форма обращения (устная, письменная, в электронной форме)
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность ответственного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

Раздел VII. Результаты рассмотрения обращений граждан.

7.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

Карточка личного приема гражданина

Ф.И.О. должностного лица,
проводившего прием:

Заявитель: _____
Адрес заявителя: _____

Тел.: _____
E-mail: _____
Социальная группа: _____
Категория: _____
Примечание: _____

Характер
вопроса: _____

Содержание
обращения: _____

Ход выполнения:

Резолюция: _____
Результат
рассмотрения: _____

Отметка о согласии заявителя на ведение видеопотоколирования личного приема:
со слов заявителя, с аудио- и (или) видеопотоколирования личного приема согласен

(подпись должностного лица, проводившего прием)

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу
поставленных в обращении вопросов:
со слов заявителя, письменный ответ не требуется

(подпись должностного лица, проводившего прием)

С контроля снял:

(подпись должностного лица, проводившего прием)

(подпись должностного лица, проводившего прием)