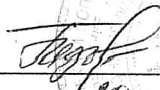


Утверждаю:
Директор ОГБУ «УСЗСОН по
по Нукутскому району»


Т.Я. Изыкенова
11. 2023 г.
Принято № 50 - 00
01.09.2023

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
в ОГБУ «Управление социальной защиты и социального обслуживания
населения по Нукутскому району»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в областном государственном бюджетном учреждении «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Нукутскому району» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 4.08.2023 года № 480 ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Устава областного государственного бюджетного учреждения «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Нукутскому району».

1.3. Областное государственное бюджетное учреждение «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Нукутскому району» (далее - учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в учреждение в письменной форме телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, обращений направленных посредством платформы обратной связи на основе федеральной информационной системы «единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения учреждения: Иркутская область, п. Новонукутский, ул. Чехова, д. 26.

Запись на прием: 8 800 100 000 1

График работы учреждения: понедельник - четверг: с 09.00 до 17.12 часов, пятница - с 09.00 до 13.00 часов.

Обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00 часов

Суббота и воскресенье являются выходными днями.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется по телефону и посредством ее размещения: на официальном сайте учреждения – <https://nuk-uszson.ru>, на информационном стенде учреждения.

1.5. Граждане могут направить в учреждение:

- письменное обращение по почтовому адресу: 669401, Иркутская область, п. Новонукутский, ул. Чехова, д. 26;
 - письменное обращение по факсу: 8(39549)21-1-86;
 - письменное обращение (электронное письмо) на адрес электронной почты: nuk-oszn@mail.ru.
- обращение, направленное гражданином в учреждение или должностному лицу посредством платформы обратной связи на основе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее- ПОС ЕПГУ).

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

2.1.1. Организация рассмотрения обращений граждан и их учёт в учреждении осуществляется специалистом, ответственным за прием входящей корреспонденции.

При поступлении письменного обращения в учреждение должностное лицо, ответственное за прием входящей корреспонденции:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты учреждения распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменного обращения, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресата и регистрирует в журнале регистрации обращений граждан.

2.2. Порядок регистрации обращений, направленных посредством платформы обратной связи на основе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС ЕПГУ).

2.2.1. Все поступающие обращения, направленные посредством (ПОС ЕПГУ) регистрируются в системе электронного документооборота «Деловед». Ответ на обращение направляется в форме электронного документа посредством ПОС ЕПГУ, информация по результатам рассмотрения обращения размещается на портале ССТУ.РФ.

2.3. Порядок регистрации письменных обращений.

2.3.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в течение трех дней со дня поступления.

Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс,). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило;

- указывается тематика обращения и поставленные заявителем вопросы;

- указывается льготная категория авторов обращений (при наличии);

- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- составляется и вводится аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

- устанавливается срок для подготовки ответа.

2.3.2. При повторном поступлении обращения к нему подбирается имеющаяся переписка. Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.3.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору учреждения либо лицу, исполняющему его обязанности. Если обращения адресовано должностному лицу, полномочия которого прекращены, то оно рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

2.4. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.4.1. Обращение, поступившее в управление в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение граждан в обязательном порядке должно содержать либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество

руководителя, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращение гражданина, поступившее в учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответы, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронном формате.

2.4.2. Срок рассмотрения обращений граждан не более 30 дней со дня регистрации.

Директор учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.4.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор либо лицо, исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращений переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали в учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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.

В случае поступления в учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращаются.

2.4.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.5. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.5.1. После рассмотрения директором учреждения либо лицом, исполняющим его обязанности, поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение учреждения либо должностному лицу учреждения согласно резолюции.

2.5.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное

рассмотрение обращения, в случае необходимости, - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.4.5. настоящего Положения;

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

2.5.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его с заместителем директора учреждения.

Ответ оформляется на официальном бланке учреждения, и подписывается директором учреждения либо лицом, исполняющим его обязанности.

2.5.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.5.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.5.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме. Кроме того, на поступившее в учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.5.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.5.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Саратовской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.5.9. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

2.6. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.6.1. Дела, формируемые по обращению граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.6.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. На информационных стендах в помещениях учреждения обеспечивается доступ граждан к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции учреждения.

3.2. Прием граждан в учреждении ведется в соответствии с графиком утвержденным приказом учреждения:

- директором учреждения: вторник с 9.00 до 12.00, четверг с 14.00 до 17.12. В случае отсутствия директора прием ведет заместитель директора учреждения.

3.3. Учет обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, регистрируется в Журнале личного приема граждан.

3.4. По решению директора к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные сотрудники учреждения. В случае невозможности проведения личного приема граждан директором по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и т.п.) указанный прием проводят уполномоченные лица на основании устного поручения директора.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ,

удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 1).

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов; беременные женщины; родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями, должностными лицами учреждения в соответствии с их компетенцией.

3.10. В случае необходимости директор либо заместители директора дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем директора учреждения.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет директор учреждения. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.