

Приложение
к приказу областного государственного
бюджетного учреждения «Управление
социальной защиты и социального обслуживания
населения по Боханскому району»
от «27 ноября 2023г № 76»

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в областном государственном бюджетном учреждении «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Боханскому 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 Боханскому 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).

В случае установления законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области положений, направленных на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливающих гарантии права граждан на обращение, дополняющих гарантии, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, настоящий Порядок применяется в части организации рассмотрения обращений в соответствии с требованиями указанных законов и иных нормативных правовых актов Иркутской области и контроля соблюдения требований указанных законов и иных нормативных правовых актов Иркутской области при рассмотрении обращений.

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;

4) от государственных органов, органов местного самоуправления, лиц, замещающих государственные (муниципальные) должности (при исполнении ими должностных обязанностей), государственных внебюджетных фондов, в связи с реализацией ими своих полномочий.

6. Организационное и документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес учреждения и его должностных лиц осуществляются делопроизводителем.

7. Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес учреждения и его должностных лиц, осуществляется специалистом по социальной работе отдела назначения и реализации права на меры социальной поддержки.

8. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений в учреждении несут сотрудники учреждения в соответствии с их должностными регламентами (инструкциями) и персонально заместитель директора по социальной работе и заместитель директора – начальник отдела назначения и реализации права на меры социальной поддержки.

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, директор учреждения, заместитель директора по социальной работе, заместитель директора - начальник отдела назначения и реализации права на меры социальной поддержки, 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: 669311, Иркутская область, Боханский район, п. Бохан, ул. Ленина, 27, в рабочие дни с 9-00 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 17-12 часов по телефону: 8(39538) 25-3-08; лично в рабочие дни в рабочее время по адресу: Иркутская область, Боханский район, п. Бохан, ул. Ленина, д. 27, кабинет 2;

2) в форме электронного документа, направленного через официальный сайт учреждения <https://bohansobes.ru>, на адрес электронной почты учреждения: bohansobes@rambler.ru;

3) в устной форме в рабочие дни с 9-00 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 17-12 часов по телефонам: (8-39538) 25-1-91, (8-39538) 25-2-71; в ходе личного приема директором, заместителями директора, руководителями структурных подразделений учреждения.

4) посредством платформы обратной связи на основе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС ЕПГУ).».

11. Все поступившие в учреждение письменные и устные обращения, обращения в форме электронного документа, обращения, передаются для обязательной регистрации.

12. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке 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 федеральными 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) в случае обнаружения повреждений почтовых отправлений (отсутствия вложений: документов, приложений к документам в почтовом отправлении) образуется комиссия, которая составляет в двух экземплярах акт об обнаружении повреждений почтовых отправлений (отсутствии вложений: документов, приложений к документам в почтовом отправлении) (далее - акт);

Один экземпляр акта подшивается к переписке по данному обращению гражданина. Почтовый конверт хранится вместе с письменным обращением в течение установленного срока хранения.

При наличии обратного адреса исполнитель в течение семи дней направляет письменное уведомление с приложением второго экземпляра акта гражданину;

6) осуществляет регистрацию поступившего обращения в системе 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, в котором указываются регистрационный номер, дата регистрации;

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

13. В случае если вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции учреждения, исполнитель 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.

В течение семи календарных дней со дня регистрации обращения исполнитель обеспечивает направление гражданину уведомления о направлении обращения по компетенции.

14. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ исполнитель самостоятельно обеспечивает:

1) направление обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел (если ранее соответствующее обращение не было направлено в указанный орган) и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, - в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращения;

2) 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;

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

15. Начальник структурного подразделения учреждения, ответственный за подготовку ответа на обращение гражданина, при выявлении вопросов, не относящихся к компетенции учреждения, обязан поставить в известность руководителя 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.

16. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ начальник 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 бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условиях, 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 министерства;

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

18. 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.

19. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, принимает меры по подготовке ответа на обращение, согласованию у заинтересованных должностных лиц и представлению проекта ответа на подписание директору 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.

20. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения в адрес Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области, первого заместителя Губернатора Иркутской области - Председателя Правительства Иркутской области, первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области, заместителей Губернатора Иркутской области и заместителей Председателя Правительства Иркутской области (далее при совместном упоминании — должностные лица в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области), поступившего в учреждение из министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, принимает меры по оперативной подготовке ответа на обращение.

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

22. Направление ответа гражданину осуществляется в день регистрации ответа по

почте простым почтовым отправлением или заказным письмом.

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, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Отправка ответа по электронной почте обеспечивается исполнителем.

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

Ответ на обращение, поступившее через ПОС ЕПГУ, направляется в форме электронного документа посредством ПОС ЕПГУ, информация по результатам рассмотрения обращения размещается на портале ССТУ.РФ.

Передача ответов лично гражданам обеспечивается ответственными исполнителями.

23. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется структурным подразделением учреждения, ответственными за подготовку ответа после направления уведомлений и ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений.

С момента заведения и до передачи в архив дела хранятся в структурных подразделениях.

24. Заместитель директора по социальной работе, заместитель директора - начальник отдела назначения и реализации права на меры социальной поддержки осуществляют анализ содержания поступающих обращений, периодический сбор информационно-статистических данных об обращениях.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

25. Личный прием граждан директором осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

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

26. Графики личного приема граждан директором:

понедельник: с 14-00 до 17-00;

четверг: с 09-00 до 13-00.

27. График личного приема граждан опубликовываются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте учреждения.

График личного приема размещается на стендах в фойе зданий, занимаемых учреждением.

28. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: Иркутская область, Боханский район, п. Бохан, ул. Ленина, д. 27, а также при устном обращении граждан по телефону: 8 (39538) 3-08, с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00.

При осуществлении записи гражданина на личный прием в случае, если суть обращения, которое гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что решение поставленного(ых) гражданином вопроса(ов) не входит в компетенцию учреждения гражданину разъясняются положения законодательства, регулирующего

вопросы рассмотрения обращений, предлагается обратиться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленных гражданином вопросов, в пределах полномочий оказывается помощь гражданину в предоставлении контактных данных соответствующих должностных лиц.

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

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ 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 осуществляется в порядке записи в день, указанный в графике личного приема граждан, по адресу: Иркутская область, Боханский район, п. Бохан, ул. Ленина, 27, при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

31. Содержание обращения заносится в карточку личного приема граждан по форме согласно Приложению № 1 к Порядку, с последующей ее регистрацией в СЭДД.

32. 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 делопроизводителем как письменное обращение в СЭДД и на него дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

33. 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.

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