

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ПО ОСИНСКОМУ РАЙОНУ»**

ПРИКАЗ
от 11 декабря 2023 года N 51

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ГРАЖДАН В ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ПО ОСИНСКОМУ РАЙОНУ»**

Руководствуясь указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года N 181-уг "Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области", статьей 21 Устава Иркутской области, Положением о министерстве социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 18 сентября 2009 года N 261/40-пп, Уставом ОГБУ «УСЗСОН по Осинскому району» утвержденный распоряжением министерства социального развития опеки и попечительства Иркутской области N 53-255-мр от 8 ноября 2023 года, приказываю:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в Областное государственное бюджетное учреждение «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Осинскому району» (прилагается).
2. Настоящий приказ подлежит опубликованию на сайте ОГБУ «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Осинскому району»

Директор



Н.Г.Петрова

Утвержден
приказом областного государственного
бюджетного учреждения
«Управление социальной защиты и социального
обслуживания населения по Осинскому району»
от 11 декабря 2023г. N 51

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОБЛАСТНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «УПРАВЛЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ И СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ПО ОСИНСКОМУ РАЙОНУ»**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в Областное государственное бюджетное учреждение «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Осинскому 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 Областное государственное бюджетное учреждение «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Осинскому району» (далее – управление).

2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

3. Употребляемые в настоящем Порядке термины и понятия используются в значении, определенном Федеральным законом N 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 N 2124-1 "О средствах массовой информации", Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 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 N 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 управление:

- 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 управление 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, министерства социального развития опеки и попечительства Иркутской области, а также территориальных подразделений (управлений) министерства социального развития опеки и попечительства Иркутской области (далее - управления министерства) и подведомственных министерству социального развития опеки и попечительства Иркутской области государственных учреждений Иркутской области (далее - учреждения), в связи с реализацией ими своих полномочий.
6. Организационное и документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес управления и его должностных лиц, отделов управления и их должностных лиц, осуществляется Отделом кадрово-правовой работы и административно-управленческим персоналом
7. Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес управления и его должностных лиц, отделов управления и их должностных лиц, осуществляется ведущим программистом отдела материально-технического обеспечения деятельности, автоматизированных систем и управления базами данных.
8. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений в управлении несут сотрудники Отделов в соответствии с их должностными регламентами (инструкциями) и персонально начальник отдела управления.
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 содержанияготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения несут сотрудники отделов и отделений управления, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные заведующие отделов, директор и заместители директора, подписавшие ответ на обращение.

Глава 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

1) в письменной форме по почтовому адресу: 669200, Иркутская область Осинский район, с.Оса, ул.Набережная 48Б, лично через отдел назначения и реализации права на меры социальной поддержки в рабочие дни в рабочее время по адресу: с.Оса, ул. Набережная, 48Б, кабинет 4; через почтовый ящик, расположенный на входе в здание по адресу с.Оса, ул. Набережная 48Б

2) в форме электронного документа, направленного через официальный сайт управления: osa-uszn.rf, на адрес электронной почты управления: uszsonosa@mail.ru, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)» далее - Единый портал

3) в устной форме в рабочие дни с 9-00 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 17-00 часов по телефону: (8-395) 39-31-2-53, в ходе личного приема директора, заместителями управления, начальниками отделов управления и их заместителями.

11. Все поступившие в управление письменные и устные обращения, обращения в форме электронного документа, обращения, поступившие с помощью факсимильной связи, передаются для обязательной регистрации в Отдел.

12. При поступлении входящего телефонного звонка на телефон горячей линии и телефон управления гражданину сообщается:

1) о том, что его звонок поступил на телефон горячей линии телефон управления;

2) о праве гражданина, а также о порядке подачи обращения в устной, письменной форме или в форме электронного документа на имя директора и иных должностных лиц управления;

3) о праве гражданина на подачу обращения в адрес органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, органов местного самоуправления, органов государственной власти, министерства социального развития опеки и попечительства Иркутской области и иных органов, организаций и должностных лиц по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа, организации, должностного лица с указанием контактных данных указанного органа (адрес, телефон).

Кроме того, гражданину разъясняются положения статьи 11 Федерального закона N 59-ФЗ.

13. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в Отделе кадрово-правовой работы, который в течение трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) проверяет правильность наименования адресата и наличие приложений;

2) ошибочно доставленные 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 N 59-ФЗ;

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

5) в случае обнаружения повреждений почтовых отправлений (отсутствия вложений: документов, приложений к документам в почтовом отправлении) образуется комиссия в составе сотрудника Отдела, производившего вскрытие почтового отправления, начальника Отдела. Комиссия 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 Отдел кадрово-правовой работы 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 управлении (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 управления и контроль соблюдения срока определения ответственного исполнителя в течение двух рабочих дней со дня регистрации обращения.

14. В случае если вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции управления, Отдел 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 Отдел обеспечивает направление гражданину уведомления о направлении обращения по компетенции.

15. В целях реализации Федерального закона N 59-ФЗ Отдел 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 - в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращения (если ранее соответствующее обращение не было направлено в указанный орган);

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.

16. Начальник отдела управления, ответственный за подготовку ответа на обращение гражданина, при выявлении вопросов, не относящихся к компетенции управления, обязан поставить в известность Отдел 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.

17. В целях реализации Федерального закона N 59-ФЗ начальник отдела управления, 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 управление или одному и тому же должностному лицу управления;

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. В соответствии с резолюциями директора, заместителей директора обращения граждан, поступившие в управление, могут направляться для последующего рассмотрения и подготовки ответа гражданину в отделы управления, в учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

19. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц управления, отделов управления, учреждений не могут направляться указанным должностным лицам, в отделы управления, учреждения для рассмотрения и подготовки ответа.

20. 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, 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.

21. 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 управление из отдела по работе с обращениями граждан управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике, а также от министерства социального развития опеки и попечительства Иркутской области принимает меры по оперативной подготовке ответа на обращение, согласованию проекта ответа у заинтересованных должностных лиц и представлению проекта ответа на подписание Губернатору Иркутской области или должностным лицам в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, а также министру министерства социального развития опеки и попечительства Иркутской области.

В целях соблюдения сроков направления ответа на обращение ответственный исполнитель обязан начать согласование проекта ответа не позднее двух рабочих дней после дня истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

Срок согласования проекта ответа каждым должностным лицом не может превышать двух рабочих дней после дня поступления проекта ответа на согласование.

Проект ответа должен быть передан ответственным исполнителем на подписание не позднее трех рабочих дней до дня истечения срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

22. 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.

23. В случае выявления в тексте подписанных ответов орфографических и пунктуационных ошибок, положений, не соответствующих законодательству, или свидетельствующих о несоблюдении требования о своевременном, полном, всестороннем и объективном рассмотрении обращения, административно-управленческий персонал в день представления ответа на регистрацию предлагает ответственному исполнителю внести изменения в текст ответа. В случае отказа ответственного исполнителя на внесение изменений в текст ответа административно-управленческий персонал на листе согласования делает отметку о наличии в тексте ответа ошибок и (или) нарушений с указанием названных ошибок и (или) положений законодательства, которые нарушены в тексте ответа.

24. 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.

Ответ на обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Отправка ответа обеспечивается Отделом кадрово-правовой работы.

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

Передача ответов лично гражданам обеспечивается Отделом кадрово-правовой работы.

25. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется Отделом кадрово-правовой работы после направления уведомлений и ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений.

С момента заведения и до передачи в ведомственный архив дела хранятся в Отделе кадрово-правовой работы

Сотрудники Отдела несут персональную ответственность за сохранность документов и дел.

26. Отдел осуществляет анализ содержания поступающих обращений, периодический сбор информационно-статистических данных об обращениях.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

27. Личный прием граждан директором, заместителями директора, и их заместителями, начальниками отделов, заведующими отделений осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

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

28. Графики личного приема граждан утверждаются директором.

29. Подготовка графиков личного приема граждан и обеспечение личного приема граждан осуществляются Отделом кадрово-правовой работы.

30. Графики личного приема размещаются на стендах в фойе зданий, занимаемых управлением, в срок до первого рабочего дня каждого месяца, в котором должностными лицами, указанными в графике личного приема граждан, будет проводиться личный прием граждан.

График личного приема должностных лиц управления направляется Отделом кадрово-правовой работы в министерство социального развития опеки и попечительства Иркутской области в срок до первого рабочего дня каждого месяца.

31. Запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан в Отдел по адресу: с.Оса, ул. Набережная, 48Б, а также при устном обращении граждан по телефону: 8(3953) 93-12-53 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.

Запись граждан на личный прием к должностным лицам прекращается в порядке очередности при общем количестве записавшихся граждан - восемь человек, а также за три рабочих дня до дня личного приема должностным лицом, к которому осуществляется запись.

При прекращении записи на личный прием, а также в случаях, если суть обращения, которое гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что решение поставленного(ых) гражданином вопроса(ов) не входит в компетенцию должностных лиц, ведущих личный прием граждан в текущем месяце, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, сотрудниками Отдела кадрово-правовой работы:

предлагается гражданину направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа с разъяснением порядка направления таких обращений;

разъясняются гражданину 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;

предлагается гражданину осуществить его запись на личный прием в следующем периоде, предусмотренном графиком.

32. 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).

33. Личный прием граждан должностными лицами осуществляется в порядке записи в день, указанный в графиках личного приема граждан, по адресу: с.Оса, ул. Набережная, 48Б, каб. № 1 при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

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

34. 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.

35. Содержание обращения заносится в карточку личного приема граждан, с последующей ее регистрацией в СЭДД.

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

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

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

39. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан (далее - ОДПГ) управлением, отделами управления обеспечиваются не менее чем за три месяца до дня его проведения формирование списков должностных лиц, которые будут проводить личный прием граждан в управлении, отделах управления, и размещение указанных списков за две недели до проведения ОДПГ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на стендах в фойе зданий, занимаемых управлением.

Представление списка должностных лиц управления в министерство социального развития опеки и попечительства Иркутской области осуществляется Отделом кадрово-правовой работы за две недели до проведения ОДПГ.

Директор 

Н.Г.Петрова