



Бюджетное учреждение  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
«Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

БУ «Мегионский комплексный центр социального обслуживания населения»

Н.В. Полтанова

2019г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц

**СМК-У-П-СМК-1.60**

г. Мегион

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано на основе нормативно-правовых документов федерального и регионального уровня:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);
- Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- Закона 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»;
- сборника 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).

1.2. Настоящее Положение является нормативным документом, регулирующим Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок).

1.3. Порядок определяет процедуры учета, организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих директору учреждения, заместителям директора учреждения, в учреждение, а также контроля их рассмотрения, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

Письменное и устное обращение гражданина, поступающее непосредственно в учреждение, рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

1.4. Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Порядок не распространяется на:

- жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;
- запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), о предоставлении информации о деятельности учреждения;
- заявления, ходатайства и жалобы, подлежащие рассмотрению в судебном порядке.

1.6. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.7. Для целей Порядка также используются следующие понятия:

- заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в учреждение, к должностному лицу учреждения;
- письменное обращение – обращение в письменной форме, в форме электронного документа;
- должностное лицо – директор учреждения, заместители директора учреждения;
- лицо, ответственное за рассмотрение обращения, – должностное лицо, за подписью которого будет дан ответ на обращение;
- лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, – лицо, которому лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;
- уполномоченное лицо – заместители директора учреждения, которым предоставлено право на проведение личного приема граждан, обратившихся в учреждение, в соответствии с компетенцией.

1.8. Информация о персональных данных заявителя, направившего обращение в учреждение, хранится и обрабатывается в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **2. Цель**

Цель: создание условий для своевременного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

## **3. Прием и регистрация письменного обращения**

3.1. Письменное обращение может быть доставлено в учреждение лично, через представителей, почтовым отправлением, в форме электронного документа через официальный сайт учреждения.

Контактная информация для направления обращения, получения информации справочного характера указана в приложении 1 к настоящему порядку и подлежит размещению на официальном сайте Учреждения в разделе «Обращения граждан» с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт учреждения).

В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, обращение, поступившее по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

3.2. Поступающие непосредственно в учреждение письменные обращения регистрируются в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (далее – СЭД) в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, за исключением обращений, поступающих в форме электронного документа.

Обращения в форме электронного документа, поступившие до 16 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, – следующим рабочим днем.

3.3. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же

день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение. Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

3.4. Регистрация обращения осуществляется в СЭД путем присвоения ему порядкового номера и создания электронной регистрационной карточки (далее – ЭРК) с обязательным заполнением всех ее полей и прикреплением электронных образов обращения и конверта (при наличии).

Регистрационный штамп (штрих-код) ставится на лицевой стороне первого листа обращения.

3.5. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

3.6. Документовед учреждения или лицо, его заменяющее, не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения выдает (направляет) заявителю уведомление о регистрации обращения.

3.7. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы документов (паспорт, военный билет, свидетельство о рождении и т.п.), документовед снимает с них копии и, в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат автору обращения (заявителю) по почтовому адресу, указанному в обращении.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением при его наличии.

3.8. Поступившее аналогичное или повторное обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком и должно быть связано в СЭД с предыдущими обращениями.

3.9. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

3.10. В случае если обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, документовед направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

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

3.12. На этапе прочтения текстов документовед осуществляет их систематизацию и выделяет:  
-обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

-«не обращения» – почтовое поступление или сообщение в форме электронного документа, текст которого не соответствует требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом № 8-ФЗ к запросам, и либо не имеет смысла, либо направлен для ознакомления, либо содержит поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе;

3.13. Поступившее обращение, порядок рассмотрения которого регулируется федеральными конституционными законами и иными федеральными законами (за исключением Федерального закона № 59-ФЗ), документовед регистрирует с присоединением к регистрационному номеру ЭРК соответствующего префикса и направляет заявителю уведомление о порядке рассмотрения обращения в соответствии с конституционными законами и иными федеральными законами, в том числе:

-регулирующими вопросы оказания государственных и муниципальных услуг – Федеральным

законом № 210-ФЗ (к регистрационному номеру ЭРК присоединяется префикс «ДО»);

-определяющими особый статус обращений и необходимой автору(ам) информации (о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления) – Федеральным законом № 8-ФЗ (к регистрационному номеру ЭРК присоединяется префикс «ЗИ(8)»).

3.14. Поступившее «не обращение» документовед регистрирует с присоединением к регистрационному номеру ЭРК префикса «НО» и в течение 7 дней со дня его регистрации направляет гражданину соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости «не обращение» направляется посредством СЭД должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления.

3.15. Обращение, поступившее в учреждение с сопроводительным письмом государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, содержащим запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, документовед регистрирует с присоединением к регистрационному номеру ЭРК префикса «ЗИ(59)», принимает на особый контроль (с отметкой в СЭД о соответствующем виде контроля) и устанавливает срок исполнения – 15 дней со дня регистрации обращения.

В случае если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в ЭРК проставляется срок, указанный в поручении.

3.16. Поступившее анонимное обращение регистрируется в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле ЭРК, ответ по существу не дается.

Если в анонимном 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 по его компетенции для принятия соответствующих решений.

#### **4. Направление обращения для рассмотрения по компетенции**

4.1. Зарегистрированное обращение направляется документоведом директору учреждения (лицу, его замещающему) для определения лица, ответственного за рассмотрение обращения, и направления ему посредством СЭД поручения (резолюции) по рассмотрению обращения.

4.2. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в течение 1 рабочего дня после получения поручения (резолюции) определяет лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, и посредством СЭД поручает ему подготовить проект ответа на обращение.

В случае поступления обращения по вопросам предоставления мер социальной поддержки и оказания социальной помощи, лицо, ответственное за его рассмотрение, направляет его в казенное учреждение автономного округа «Центр социальных выплат» филиал по г. Мегиону для проведения предварительной правовой экспертизы (оценки) и осуществления внутреннего контроля при предоставлении мер социальной поддержки и оказании социальной помощи.

4.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом учреждения, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

#### **5. Рассмотрение письменного обращения**

5.1. Лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с положениями федерального законодательства и Порядка.

5.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Учреждении.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.3. В срок, установленный пунктом 5.2. Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю.

5.4. Должностное лицо учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

5.5. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, на основании доклада лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, но не более чем на 30 дней.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, уведомляет заявителя в установленном порядке о продлении срока рассмотрения его обращения.

5.6. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения документовед вносит в СЭД.

5.7. Своевременное рассмотрение обращения несколькими лицами, подготовку проекта ответа (ответа) заявителю, а также информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль в соответствии с пунктом 3.15. Порядка, осуществляет ответственное за рассмотрение обращения лицо, указанное первым в поручении по рассмотрению данного обращения.

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).

5.8. В случае если предметом обращения является вопрос, на который заявителю неоднократно (2 и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, лицо ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в учреждении.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом заявителя в установленном порядке.

5.9. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов и обстоятельств, документовед регистрирует в соответствии с Порядком, заявителю ответ не дается, обращение снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет заявителя в установленном порядке о ранее принятом решении (прекращение переписки по поставленному в обращении вопросу) с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

5.10. В течение 3-х рабочих дней со дня поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения документовед осуществляет сопоставление заявителя с лицом обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

По итогам сопоставления документовед уведомляет заявителя и лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о принятом решении.

Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, не определено как автор ранее направленного обращения, ранее направленное обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

5.11. В случае поступления от гражданина заявления об отсутствии факта направления обращения документовед осуществляет сопоставление автора первичного обращения с гражданами обратившимися с заявлением об отсутствии факта подачи обращения.

Если гражданин, обратившийся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения, определен как автор первичного обращения, первичное обращение признается анонимным, ответа на него не дается.

5.12. После завершения рассмотрения обращения материалы, относящиеся к обращению, передаются лицом, ответственным за его рассмотрение, документоведу для хранения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6. Оформление ответа на обращение**

6.1. По результатам рассмотрения обращения ответ заявителю подписывает лицо, ответственное за его рассмотрение, если в поручении (резолюции) должностного лица не содержатся иные указания.

6.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.

6.3. Ответ на коллективное обращение направляется заявителю, указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа остальным обратившимся заявителям.

6.4. Ответ на обращение направляется по указанному в обращении почтовому адресу (в случае поступления обращения в письменной форме)/ по указанному в обращении адресу электронной почты (в случае поступления обращения в форме электронного документа).

Информация о рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа, размещается на индивидуальной странице заявителя в Личном кабинете на едином официальном сайте государственных органов автономного округа в сети Интернет.

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

6.6. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, документовед сообщает гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.7. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение и его отправление заявителю осуществляет документовед.

6.8. В целях оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих в учреждение, на основе анализа ответов заявителям документовед принимает и заносит в СЭД по каждому вопросу обращения одно из следующих решений:

- «поддержано», если по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

- в том числе «меры приняты», в случае выполнения действий до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса, то есть до фактической реализации предложения или фактического удовлетворения заявления или жалобы;

- «не поддержано», если по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;
- «разъяснено», если по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворении заявления или жалобы;
- «оставлено без ответа», если принято решение об оставлении обращения без ответа.

## 7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в учреждении осуществляют директор учреждения, должностные лица учреждения, уполномоченные на проведение личного приема граждан (также – личный прием, уполномоченное лицо) по вопросам, отнесенным к их компетенции в соответствии с графиком личного приема (приложение 2).

7.2. Информация о месте и установленных днях и часах личного приема размещается на официальном сайте учреждения в разделе «Руководство».

7.3. Организацию личного приема директором учреждения осуществляет документооборот, который обеспечивает:

- предварительную запись на личный прием на основании письменного или устного обращения гражданина с изложением вопроса по существу;
- согласование даты личного приема;
- документационное сопровождение (составление карточки личного приема (приложение 1), подготовка предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении);
- соблюдение установленного порядка проведения личного приема;
- прием в установленном порядке поступивших в ходе личного приема письменных обращений;
- передачу не позднее одного рабочего дня, следующего за днем проведения личного приема, документообороту карточки личного приема, письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, для регистрации в СЭД;
- контроль исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

7.4. Организацию личного приема уполномоченным лицом, оказание гражданам консультативно-правовой помощи обеспечивает лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, которое в том числе:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- осуществляет проверку фактов и доводов, изложенных в обращении, при необходимости с личным участием заявителя;
- представляет уполномоченному лицу справку о результатах рассмотрения обращения, содержащую краткую информацию о гражданине, правовую основу (позицию) и дополнительную информацию по существу поставленных в обращении вопросов, варианты решения вопроса;
- осуществляет согласование даты личного приема;
- составляет карточку личного приема;
- передает не позднее одного рабочего дня, следующего за днем проведения личного приема, документообороту карточку личного приема, а также письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, для учета и регистрации в соответствии с разделом 3 Порядка.

7.5. Подготовка и проведение личного приема иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется в соответствии с Порядком приема иностранных делегаций, отдельных иностранных граждан и лиц без гражданства в исполнительных органах государственной власти, государствен-



органах и государственных учреждениях автономного округа, утвержденным постановлением Губернатора автономного округа от 21.11.2011 № 168.

7.6. К участию в личном приеме могут привлекаться представители иных исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, иных организаций, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов, о чем в обязательном порядке уведомляется гражданин и делается запись в карточке личного приема.

7.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

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

7.9. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема, осуществляется в соответствии с разделом 5 Порядка.

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

7.11. Должностное или уполномоченное лицо по окончании личного приема доводит до сведения гражданина и участников личного приема принятое им решение, которое отражает в карточке личного приема в виде поручения лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса (далее – исполнитель, поручение).

7.12. Документовед заносит поручение в СЭД при регистрации карточки личного приема, ставит его на контроль и направляет посредством СЭД исполнителю.

7.13. Поручение подлежит исполнению в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

7.14. Исполнитель представляет должностному лицу, проводившему личный прием, итоговый письменный доклад об исполнении поручения в сроки, предусмотренные поручением.

7.15. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, письменный доклад представляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее – основной исполнитель), если в резолюции должностного или, давшего поручение, не определено иное.

7.16. Письменный доклад должен содержать информацию о конкретных мерах, принятых для обеспечения исполнения поручения, характеристику конкретных результатов его исполнения, с учетом мнения заявителя и приложением копий подтверждающих документов.

7.17. В случае если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, исполнитель представляет письменный доклад с указанием обстоятельств, конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения, и предложением о продлении срока исполнения поручения.

7.18. Должностное лицо, проводившее личный прием (лицо, его замещающее) по итогам рассмотрения представленного письменного доклада принимает решение о снятии с контроля, продлении сроков исполнения поручения либо дает новое поручение.

7.19. Документовед вносит принятое должностным лицом решение в СЭД не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения.

Информацию о новом поручении документовед доводит до сведения исполнителя, указанного в поручении, не позднее 2 рабочих дней со дня принятия решения.

7.20. Исполнители несут персональную ответственность за надлежащее и своевременное исполнение поручения, а также достоверность, полноту и качество подготовленного письменного доклада и своевременность его представления.

7.21. К несвоевременному исполнению поручения относится несоблюдение сроков его исполнения без объективной причины.

К ненадлежащему исполнению поручения относится отсутствие конкретных результатов или недостижение конечных результатов исполнения поручения, отсутствие сведений, необходимых для оценки исполнения поручения, представление недостоверных сведений.

К несвоевременному направлению доклада относится несоблюдение сроков его направления без объективной причины.

7.22. Документовед осуществляет контроль за своевременным и надлежащим исполнением поручений, в том числе еженедельно направляет исполнителям перечень поручений, срок рассмотрения которых нарушен и (или) истекает в течение 7 последующих дней.

В случае выявления фактов несвоевременного или ненадлежащего исполнения поручений, а также несвоевременного направления письменных докладов об их исполнении документовед выносит директору учреждения предложения о проведении служебных проверок в отношении работников учреждения, допустивших указанные нарушения.

## **8. Контроль рассмотрения обращений**

8.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в учреждение, осуществляет документовед.

8.2. Размещение информации на информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети Интернет осуществляет документовед.

8.3. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений, поступающих в учреждение, осуществляют руководители, ответственные за рассмотрение обращения.

8.4. В целях упреждающего контроля документовед еженедельно направляет руководителям учреждения напоминание о необходимости обеспечения своевременного рассмотрения обращений, срок рассмотрения которых истекает в течение 7 последующих дней.

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

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

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

8.8. Документовед по согласованию заместителями директора учреждения вносит директору учреждения предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

8.9. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений, поступающих в учреждение, обеспечивает директор учреждения.

8.10. Документовед осуществляет контрольные мероприятия в учреждении по реализации Федеральных законов № 59-ФЗ и № 8-ФЗ в соответствии с планом контрольных мероприятий, утвержденным директором учреждения.

8.11. При проведении контрольных мероприятий документовед изучает:

- нормативное регулирование работы с обращениями граждан;
- организацию и ведение делопроизводства по обращениям граждан;
- организацию рассмотрения обращений граждан, контроль соблюдения сроков, объективности и всесторонности рассмотрения;
- организацию и ведение личного приема граждан;
- обеспечение права граждан на получение информации о деятельности исполнительного

органа государственной власти автономного округа.

8.12. По результатам контрольных мероприятий документовед составляет справку, содержащую выводы и предложения, и направляет ее для ознакомления директору учреждения для принятия соответствующих мер.

### 9. Анализ обращений

9.1. Анализ содержания обращений, поступающих в учреждение, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

9.2. Документовед осуществляет анализ обращений в соответствии с Методическими рекомендациями.

### 10. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

#### Разработчик:

Заведующий  
организационно-методическим  
отделением

  
личная подпись

О.А. Васильева  
расшифровка подписи

#### Согласовано:

Заместитель директора

  
личная подпись

Н.В. Качур  
расшифровка подписи

Юрисконсульт

  
личная подпись

О.А. Попова  
расшифровка подписи

*Ознакомлено*

*10.01.2019*

*Шестько Е.Г. 24-*

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью на

12 листах

«10» декабря 2019 г.

БУ «Мегионский комплексный центр  
социального обслуживания населения»

Документовед Т.Т.Шестакова

