

Раздел I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее обращение гражданина, обращение), поступающих в Депсоцразвития Югры.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью, а так же на жалобы, поданные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные [статьей 4](#) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.2012 № 130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение в Депсоцразвития Югры может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте и через единый официальный сайт государственных органов автономного округа. 2.2. Регистрация письменного обращения поступившего в электронном виде, осуществляется организационным отделом Административного управления, Управления социальной защиты населения (далее – Организационный отдел) в течение 1 рабочего дня с момента его поступления; обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. После регистрации письменного обращения, не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации, Организационный отдел направляет (выдает) гражданину уведомление о получении его обращения. 2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штрих-код ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного

обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штрих-кода, занято текстом, штрих-код ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), Организационный отдел снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.6. Работник Организационного отдела при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему электронного документооборота и делопроизводства с присвоением регистрационного номера, одновременно заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения, составляет карточку обращения, создает электронный образ обращения.

2.7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным [законом](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Организационным отделом принимается на контроль, вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства, на карточке обращения ставится штамп «Контроль». В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточке проставляется срок рассмотрения. 2.8. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.9. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

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

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

2.12. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т.д., подлежит регистрации и направлению для ознакомления директору Департамента, первому заместителю директора Департамента, заместителям директора Департамента, начальнику Управления социальной защиты населения (далее – Руководитель) Организационный отдел направляет гражданину соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

Раздел III. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее в Депсоцразвития Югры, вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается Руководителю, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа гражданину (далее – Исполнитель).

3.2. Поручение Руководителя о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня вносится Организационным отделом в систему электронного документооборота и делопроизводства, направляется посредством указанной системы назначенным исполнителям.

3.3. Повторное обращение, поступившее в Депсоцразвития Югры, после регистрации в Организационном отделе вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается Руководителю для определения Исполнителя.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Депсоцразвития Югры, в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий исполнительный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.5. В случае рассмотрения обращения, поставленного на контроль в соответствии с [пунктом 2.7](#) настоящего Порядка, Исполнитель, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

3.6. Своевременное рассмотрение обращения несколькими структурными подразделениями или должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование исполнительного органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на контроль, осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнителям, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается Организационным отделом гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

IV. Рассмотрение обращения гражданина

4.1. Исполнитель при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального [закона](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в Организационном отделе.

4.3. В установленные 30 календарных дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным [законом](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 календарных дней.

4.5. Гражданин письменно уведомляется должностным лицом, ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения .

4.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится Организационным отделом в систему электронного документооборота и делопроизводства.

4.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два 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, Руководитель вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в Депсоцразвития Югры.

4.8. Руководитель, принявший решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.9. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в Организационном отделе в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается. Организационным отделом обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.10. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Организационный

отдел в течение 7 календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.11. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, Организационным отделом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.12. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, подшиваются в дело.

Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает руководитель Департамента.

5.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного руководителем осуществляется Организационным отделом.

Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором Департамента, первым заместителем директора Департамента, заместителями директора Департамента, начальниками управлений, (за исключением начальников управлений социальной защиты населения) в соответствии с [графиком](#) (приложение 2 к настоящему Порядку).

6.2. График приема граждан руководителями структурных подразделений утверждается приказом Управления социальной защиты населения.

6.3. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на едином официальном сайте государственных органов автономного округа, на информационных стендах.

6.4. Предварительная запись на личный прием директора Департамента осуществляется помощником директора на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.5. Организацию личного приема граждан первым заместителем директора, заместителями директора, начальниками управлений (за исключением начальников управлений социальной защиты населения) обеспечивает Организационный отдел, который осуществляет:

предварительную запись на личный прием;

документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему электронного документооборота и делопроизводства;

контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, данных в ходе личного приема.

6.6. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2 к настоящему Порядку).

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

6.8. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.9. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.10. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

6.11. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Депсоцразвития Югры, осуществляет Организационный отдел.

7.2. Организационный отдел осуществляет проверки в Управлениях социальной защиты населения соблюдения Федерального [закона](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с планом работы Депсоцразвития Югры.

7.3. По окончании проведения проверки Организационным отделом составляется справка, содержащая сведения о результатах проверки, а также выводы и предложения.

7.4. Руководители управлений социальной защиты населения представляют в Организационный отдел:

7.4.1. ежеквартально, до 5 числа следующего за отчетным месяца, информацию об исполнительской дисциплине при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Управление социальной защиты населения Депсоцразвития Югры, в соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 19.07.2012 № 468-р «Об усилении контроля за исполнением норм Федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ»;

7.4.2. ежеквартально, до 5 числа следующего за отчетным месяца, отчет о работе с обращениями граждан, поступивших в Управление социальной защиты населения Депсоцразвития Югры, в соответствии с приказом Депсоцразвития Югры от 03.10.2012 № 605-р «Об утверждении форм ведомственной статистической отчетности»;

7.4.3. ежегодно, до 28 января года, следующего за отчетным, анализ обращений граждан за отчетный год, в сравнении с предыдущим годом.

VIII. Ответственность

8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального [закона](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

<http://lk.admhmao.ru/add/#111>