

Порядок  
рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступающих  
в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа –  
Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания  
населения» (далее – Порядок)

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуры учета, организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих директору бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Белоярский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – учреждение), а также проведения личного приема граждан директором учреждения и (или) уполномоченным должностным лицом, осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер.

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

1.3. Установленная Порядком организация рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, запросы сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы (депутатские запросы) по вопросам, связанным с их деятельностью, сообщения граждан, направленные в аккаунты учреждения, директора учреждения в социальных сетях, а также обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными

федеральными законами.

1.5. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Инструкцией по делопроизводству в государственных органах автономного округа и исполнительных органах государственной власти автономного округа, утвержденной постановлением Губернатора автономного округа от 30.12.2012 № 176.

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

1.7. В Порядке используются основные термины и понятия, предусмотренные статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ, разделом II Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, утвержденного постановлением Губернатора автономного округа № 130.

Для целей Порядка также используются следующие понятия:

должностное лицо - директор учреждения, заместители директора учреждения;

должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения - руководитель структурного подразделения учреждения, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение.

## Раздел II. Прием, регистрация, учет и систематизация обращений

2.1. Письменное обращение может быть доставлено в учреждение лично, через представителей или курьеров, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа по каналам межведомственного электронного документооборота, через официальную электронную почту учреждения, дистанционную приемную. Личный кабинет: в устной форме поступают в ходе личного приема граждан.

2.2. Контактная информация для направления обращения гражданином, объединением граждан, в том числе юридическим лицом, получения информации справочного характера указана в приложении 1 к настоящему порядку. Отделение информационно-аналитической работы размещает ее на официальном сайте учреждения с использованием

информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт учреждения).

2.3. 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 регистрируется и не рассматривается.

2.4. Работу с почтовым конвертом, имеющим нестандартный вес, размер, цвет, форму, неровности по бокам, резкий запах, заклеенный липкой лентой, в котором прощупываются вложения, нехарактерные для отправок (порошок и прочее), документовед осуществляет в соответствии с методическими рекомендациями Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по автономному округу «О порядке действий при обнаружении почтовых отправок с неизвестным содержимым на территории муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», согласованными руководителем Оперативного штаба автономного округа 14.07.2014.

2.5. После вскрытия почтового конверта документовед проверяет наличие в нем письменных вложений и приложений к ним. В случае выявления при вскрытии в почтовом конверте нескольких текстов от одного либо от разных авторов обращений (заявителей) документовед осуществляет дальнейшую работу с каждым текстом в отдельности.

Почтовый конверт, в котором поступило обращение, хранится в учреждении вместе с обращением в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

2.6. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы (подлинники) 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.

В случае если оригиналы (подлинники) документов приложены к коллективному обращению. Документовед осуществляет их возврат автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес и подписавшему коллективное обращение первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится иная просьба авторов обращения (заявителей), с сопроводительным письмом, содержащим просьбу о необходимости довести информацию до остальных заявителей коллективного обращения.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, при отсутствии приложения к обращению либо отсутствии информации на флеш-накопителе, компакт-диске, прилагаемых к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, при обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов документовед составляет акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой в течение 3 рабочих дней направляет автору обращения (заявителю) вместе с посторонними вложениями, материальными ценностями, иными предметами при их наличии.

Если обращение является коллективным, документовед направляет соответствующий акт автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес и подписавшему коллективное обращение первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится иная просьба авторов обращения (заявителей), с сопроводительным письмом, содержащим просьбу о необходимости довести информацию до остальных заявителей коллективного обращения.

2.7. При приеме обращения в письменной форме непосредственно от заявителя по его просьбе сотрудник учреждения, принявший обращение, удостоверяет своей подписью на копии обращения факт приема с указанием даты, должности, фамилии и инициалов.

2.8. Документовед осуществляет регистрацию обращения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД) путем присвоения ему порядкового номера и создания электронной регистрационной карточки (далее – ЭРК) с обязательным заполнением всех ее полей, с присвоением ему порядкового номера и даты регистрации, а также присоединением электронного образа документа и конверта (при наличии) в случае поступления обращения в письменной форме.

Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения. Если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.9. Обращения в форме электронного документа, поступившие через электронную почту. Личный кабинет до 16 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - на следующий рабочий день.

Обращения, поступившие по системе межведомственного

электронного документооборота, по иным каналам связи, определенным пунктом 2.1 Порядка, документовед регистрирует в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

2.11. При поступлении последующего обращения документовед связывает его в СЭД с предыдущими обращениями того же автора обращения (заявителя) для создания истории обращений.

2.12. Поступившее обращение документовед ставит на контроль с соответствующей отметкой в СЭД.

2.13. Не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения документовед уведомляет заявителя о дате и номере регистрации его обращения.

Информацию о дате и номере регистрации обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, документовед размещается в Личном кабинете заявителя.

2.14. Информацию о датах поступления и регистрации обращения, его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) заявителя, вопросах, содержащихся в нем. Документовед вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

2.15. Обращения в форме электронного документа, поступившие 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 документовед регистрирует как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, документовед приобщает к ранее зарегистрированным обращениям.

2.16. Поступившее неоднократное обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, копию обращения документовед направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.17. В случае если неоднократное обращение, не содержащее новых доводов, адресованное должностным лицам учреждения, в учреждение, поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30

дней, документовед в течение 7 дней со дня регистрации обеспечивает направление автору обращения (заявителю) с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.18. В случае если неоднократное обращение, не содержащее новых доводов, поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.19. Поступившее необращение 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.

В случае если поступившее необращение содержит приглашение, поздравление, соболезнование, оценку деятельности, документовед направляет его должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления посредством СЭД, о чем уведомляет его автора в течение 7 дней со дня его регистрации.

2.20. Обращение, поступившее в учреждение с сопроводительным письмом государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, содержащее 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 не более 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.

2.21. Поступившее анонимное обращение документовед регистрирует 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, документовед не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации такого обращения обеспечивает его направление в государственный орган по его компетенции для принятия

соответствующих решений.

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

### Раздел III. Организация рассмотрения обращений

3.1. Зарегистрированное обращение документовед не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляет посредством СЭД директору учреждения (лицу, его замещающему) для определения в течение 2 рабочих дней должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения, и направления им поручения (резолуции) по рассмотрению обращения.

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

3.3. В случае если в ходе рассмотрения обращения устанавливается, что решение вопроса, обозначенного в обращении, не относится к компетенции должностного лица, которому поручено его рассмотрение, письменное предложение об изменении должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, направляется не позднее 2 рабочих дней с даты поступления поручения при наличии согласования с должностным лицом, которому предлагается передать данное обращение на рассмотрение.

3.4. Директор учреждения (лицо, его замещающее) в течение 2 рабочих дней определяет должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, и направляет поручение посредством СЭД.

В случае, если вопрос заявителя относится к видам деятельности казенного учреждения автономного округа «Агентство социального благополучия населения», поручение направляется директору данного учреждения для рассмотрения обращения в части касающейся, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, и для представления информации в адрес основного исполнителя.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации

документовед направляет с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом учреждения, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, и уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.6. Поступившее в учреждение обращение с информацией о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня его регистрации документовед направляет с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом учреждения, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.7. Поступившее обращение, содержащее информацию с признаками коррупционных правонарушений, документовед не позднее 3 дней со дня регистрации направляет для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в исполнительный орган государственной власти автономного округа, осуществляющий функции по реализации единой государственной политики в сфере противодействия коррупции, для анализа на содержание сообщений о фактах коррупции, а в случае выявления таковых - централизованного учета такого обращения, результатов его рассмотрения и принятых по нему мер.

3.8. В случае переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией документовед уведомляет об этом заявителя, направившего обращение, письмом, подписанным должностным лицом учреждения, и направленным по указанному в обращении почтовому адресу (в случае поступления обращения в письменной форме) либо по адресу электронной почты (в случае поступления обращения в форме электронного документа) (далее – в установленном порядке).

3.9. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются, за исключением запроса документов и материалов по обращению.

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 обращения в федеральный орган государственной власти, орган государственной власти автономного округа, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение в орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, документооборот в течение 7 дней со дня регистрации возвращает обращение автору обращения (заявителю) с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.10. В случае поступления повторного обращения в адрес должностных лиц учреждения, в учреждение, в котором обжалуется решение, принятое по результатам рассмотрения предыдущего обращения, заявителю разъясняется порядок его обжалования.

3.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации документооборот возвращает заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.12. Информацию о дате и регистрационном номере сопроводительного письма о переадресации обращения, о вопросах, подлежащих рассмотрению в соответствующем федеральном органе государственной власти, органе государственной власти автономного округа, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностным лицом, учреждение вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

#### Раздел IV. Рассмотрение обращений

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

и Порядка.

4.2. Первым днем течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции, является день его регистрации в учреждении.

4.3. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в учреждении.

Запрос документов и материалов, поступивший в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации.

4.4. В срок, установленный пунктом 4.2 Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю.

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

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

4.6. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен директором учреждения на основании доклада должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, но не более чем на 30 дней.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, письменно уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причины, подтверждающей необходимость продления обращения, а также направляет копию уведомления о продлении срока рассмотрения обращения документоведу посредством СЭД.

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

4.8. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно.

4.9. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение по существу поставленных заявителем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Порядка.

4.10. В случае если директором учреждения определено несколько

должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения, ответ заявителю направляет должностное лицо, указанное в поручении первым, если в поручении не указано иное.

Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 дней до истечения срока его рассмотрения обязаны обеспечить представление информации по вопросам, решение которых входит в их компетенцию, а также необходимые документы должностному лицу, указанному в поручении первым, для обобщения информации и подготовки ответа на обращение.

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, несут персональную ответственность за качество и своевременность предоставления информации должностному лицу, указанному в поручении первым.

4.11. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку проекта 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 2.19 Порядка, осуществляет ответственное за рассмотрение обращения лицо, указанное первым в поручении по рассмотрению данного обращения.

4.12. В случае если предметом обращения является вопрос, на который заявителю неоднократно (2 и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными в учреждение обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное 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.

4.13. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов и обстоятельств, документовед регистрирует в соответствии с Порядком.

Ответ заявителю не дается. 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, а также посредством СЭД направляет копию уведомления документоведу.

Документовед снимает обращение с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.14. В течение 3 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.

Если гражданин, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, не определен как заявитель (автор обращения), обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

Если гражданин, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, определен как заявитель (автор обращения), рассмотрение указанного обращения прекращается.

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

4.15. В случае поступления от гражданина заявления об отсутствии факта направления обращения документовед осуществляет сопоставление автора первичного обращения с гражданином, обратившимся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения.

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

## Раздел V. Оформление и направление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ заявителю оформляется на бланке и подписывается директором учреждения (лицом, исполняющим его обязанности).

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы. При необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по

обращению решения. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, направленные на восстановление или защиту его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

По просьбе заявителя копия ответа на его обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

По просьбе заявителя копия ответа на его обращение, поступившее в письменной форме, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.4. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес каждого заявителя, указавшего в обращении свой адрес для направления ответа.

Если обращение подписано несколькими заявителями, но адрес для направления указан только одного из них, ответ направляется заявителю, указавшему свой адрес, с просьбой довести содержание ответа до остальных заявителей.

5.5. По результатам рассмотрения запроса документов и материалов по обращению должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает направление ответа в адрес федерального органа государственной власти, органа государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего запрос документов и материалов по обращению, в форме сопроводительного письма с приложением копий документов и материалов, необходимых для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, информационной справки по вопросу, содержащемуся в обращении, ответов, данных ранее заявителю.

5.6. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение (ответа на запрос документов и материалов по обращению) в СЭД и его направление по указанному адресу осуществляет документовед.

5.7. 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 путем направления уведомления, если его фамилия и

почтовый адрес поддаются прочтению.

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

## Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в учреждении осуществляют директор учреждения и (или) уполномоченное должностное лицо по вопросам, отнесенным к его компетенции, в соответствии с графиком личного приема должностного лица и (или) уполномоченного на то лица в учреждении (приложение 2 к Порядку).

6.2. Информация о месте и установленных днях и часах личного приема отделение информационно-аналитической работы размещает на официальном сайте учреждения, в занимаемых учреждением помещениях, доступных для обозрения граждан.

6.3. С целью обеспечения конституционных права граждан на обращение вне зависимости от места жительства, пребывания или нахождения личный прием с согласия гражданина может быть проведен с применением информационной системы видео-конференц-связи корпоративной сети органов государственной власти автономного округа, а также в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи с использованием специального программного обеспечения.

6.4. Организацию личного приема граждан и выездного личного приема граждан осуществляет документовед, который обеспечивает:

предварительную запись на личный прием на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу;

согласование даты личного приема;

документационное сопровождение (составление карточки личного приема (приложение 3), 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, карточки личного приема, письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, для регистрации в

соответствии с разделом II Порядка;

контроль исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

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

6.6. 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.

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

6.8. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное 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.

6.9. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема, осуществляется в соответствии с разделом IV Порядка.

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

6.11. 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).

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

6.13. Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения,

обязано обеспечить направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в устном обращении вопросов в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

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

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

6.16. 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.

6.17. 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.

6.18. 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.

6.19. Документовед вносит принятое должностным лицом решение в СЭД не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, и посредством СЭД доводит до сведения указанных в поручении исполнителей.

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

## Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений, исполнения поручений по рассмотрению обращений

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в учреждение, запросов документов и материалов по



обращению, а также поручений, данных по итогам личного приема граждан, (далее также – обращения, запросы и поручения) осуществляет документовед.

7.2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений и запросов, исполнению поручений осуществляют руководители структурных подразделений, ответственные за рассмотрение обращения и запроса, исполнение поручения.

7.3. 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;

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

«разъяснено», если по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или 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;

«оставлено без ответа», если принято решение об оставлении обращения без ответа;

«дан ответ автору» - ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 3, 4, 4.1, 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

7.4. Обращение, запрос снимается с контроля только в том случае, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и направлен ответ заявителю с учетом требований Федерального закона № 59, Порядка.

7.5. Датой снятия обращения и запроса с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или информации в орган,

направивший запрос.

7.6. Поручение снимает с контроля или продляет срок его исполнения должностное лицо, проводившее личный прием, (лицо, его замещающее) на основании письменного доклада должностного лица, ответственного за исполнение поручения, с учетом мнения заявителя, с приложением копий ответа и принятых во исполнение поручения документов.

7.7. Решение о снятии с контроля или продлении срока исполнения поручения документовед заносит в контрольную карточку в СЭД в день его принятия.

7.8. Обращения, запросы, поручения, на которые даются промежуточные ответы (доклады), снятию с контроля не подлежат.

7.9. В целях упреждающего контроля документовед еженедельно направляет руководителям структурных подразделений учреждения напоминание о необходимости обеспечения своевременного рассмотрения обращений и запросов, исполнения поручений, срок рассмотрения которых истекает в течение 7 последующих дней.

7.10. Документовед по согласованию с заместителем директора вносит директору учреждения предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

7.11. 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.

7.12. Депсоцразвития Югры осуществляет контрольные мероприятия в учреждении по реализации Федерального закона № 59-ФЗ, иных правовых актов, регулирующих работу с обращениями граждан.

Контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом, утверждаемым ежегодно директором Депсоцразвития Югры.

Основаниями для включения учреждения в план контрольных мероприятий, в числе прочих, могут являться:

повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности граждан по

обращениям, которые содержат вопросы, относящиеся к предметам ведения учреждения;

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) количества повторных обращений;

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) числа обращений, рассмотренных с нарушением срока;

проверка фактического устранения недостатков, выявленных в ходе ранее проведенных контрольных мероприятий.

7.13. При проведении контрольных мероприятий изучается:

нормативное регулирование работы с обращениями граждан;

организация и ведение делопроизводства по обращениям граждан;

организация рассмотрения обращений граждан, контроль соблюдения сроков, объективности и всесторонности рассмотрения;

организация и ведение личного приема граждан;

обеспечение права граждан на получение информации о деятельности исполнительного органа государственной власти автономного округа.

7.14. По результатам контрольных мероприятий составляется справка, содержащая выводы и предложения, и направляется для ознакомления директору Депсоцразвития Югры и руководителю учреждения для принятия соответствующих мер.

## Раздел VIII. Анализ обращений

8.1. 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.

8.2. Документовед осуществляет анализ обращений в соответствии со Сборником 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, утвержденном протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018 № 15 (далее – Сборник методических рекомендаций).

8.3. Для анализа обращений документовед ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ведет и формирует реестры и итоговые таблицы в подсистеме «Реестры обращений граждан» государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)» согласно предусмотренным для исполнительных органов государственной власти автономного округа формам.

8.4. Документовед по поручению директора учреждения готовит оперативные информационные обзоры обращений граждан по проблемным вопросам и вопросам, представляющим для заявителей повышенный интерес, а также информационные обзоры обращений, рассмотренных за отчетный период (неделя, месяц, квартал, год), раскрывающие вопросы, содержащиеся в обращениях.

## Раздел IX. Ответственность

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

Приложение 1  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан,  
объединений граждан,  
в том числе юридических лиц,  
поступающих в учреждение

**Контактная информация  
для направления обращения гражданином,  
объединением граждан, в том числе юридическим лицом,  
получения информации справочного характера**

Почтовый адрес	Российская Федерация, 628162, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Белоярский, микрорайон 4, дом 16
Телефон руководителя и его заместителя	8 (34670) 2-46-40, 8 (34670) 2-46-80
Телефон приемной	8 (34670) 2-54-17
Адрес электронный почты	BELKCSO@admhmao.ru
Дистанционная приемная	89088807120

Приложение 2  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан,  
объединений граждан,  
в том числе юридических лиц,  
поступающих в учреждение

**График**  
**личного приема граждан должностного лица**  
**учреждения**

Ф.И.О.	Должность	Дни и часы личного приема	Место приема
Гейдарова Валерия Сергеевна	директор учреждения	среда, четверг с 14.00 до 17.00	г. Белоярский, 4 мкр., д. 16, приемная

Приложение 3  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан,  
объединений граждан,  
в том числе юридических лиц,  
поступающих в учреждение

**ДЕПАРТМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО  
АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

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

**Директор  
Гейдарова Валерия Сергеевна**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Дата приема \_\_\_\_\_

№ 15/41-ЛП-\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя: \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Место работы, должность \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_

Тематика обращения \_\_\_\_\_

Сведения о характере вопроса \_\_\_\_\_

(краткое содержание обращения)

Резолюция приема \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Результат исполнения \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_

(дата, подпись)