

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Территориальный отраслевой исполнительный орган государственной власти
Свердловской области – Управление социальной политики Министерства социальной
политики Свердловской области № 23

ПРИКАЗ

«24» 05 2023г.

№ 44

г. Екатеринбург

**О внесении изменений и дополнений в приказ Управления социальной политики № 23
от 01.04.2021 № 49 «Об организации приема и мероприятиях по информированности
граждан»**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях создания условий для организации эффективной и качественной работы с обращениями граждан, повышения качества информированности населения по вопросам социальной направленности, -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в Положение об организации приема граждан по технологии «Одно окно» в Управлении социальной политики № 23», утвержденное приказом Управления социальной политики № 23 от 01.04.2021 № 49, изложив его в новой редакции (прилагается).

2. Внести изменения в п. 3 приказа Управления социальной политики № 23 от 01.04.2021 № 49 «Об организации приема и мероприятиях по информированности граждан» изложив его в следующей редакции:

«3. Начальникам отделов – ответственным за организацию работы с устными и письменными обращениями граждан:

3.1. Обеспечить контроль за:

- а) соблюдением сроков рассмотрения устных и письменных обращений граждан;
- б) ведением журналов регистрации письменных обращений граждан (в электронном формате);
- в) ведением журналов регистрации устных обращений граждан (карточек устного приема граждан в базе АСП PRO) специалистами отделов;

г) проведением мероприятий по осуществлению разъяснительной работы в виде семинаров, лекций, информационных писем в адрес организаций, по вопросам применения действующего законодательства по вопросам предоставления государственных услуг и назначения социальных пособий и компенсаций

срок: ежеквартально

3.2. Обеспечить работу по своевременной актуализации тематических памяток, информации о порядке предоставления мер социальной поддержки, в соответствии с изменениями действующего законодательства, информации о деятельности Управления, на официальном сайте Управления, социальной сети «ВКонтакте», стендах и видеоэкране в фойе Управления.

3.3. Организовать работу по приему граждан в соответствии с Положением об организации приема граждан по технологии «Одно окно» в Управлении социальной политики № 23, а так же обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

3.4. Обеспечить работу справочных телефонов в течение полного рабочего дня с понедельника по пятницу включительно.

3.5. Обеспечить работу по своевременному направлению информационно-разъяснительных материалов в организации и средства массовой информации.

Срок: по мере необходимости

3.6. Оформлять все мероприятия о проведенной разъяснительной работе в журнале учета разъяснительной работы.

4. Внести изменения в график приема граждан Управления социальной политики № 23, утвержденное приказом Управления социальной политики № 23 от 01.04.2021 № 49, изложив его в новой редакции (прилагается).

5. Внести изменения в п. 11 приказа Управления социальной политики № 23 от 01.04.2021 № 49 «Об организации приема и мероприятиях по информированности граждан» изложив его в следующей редакции:

«11. Специалистам Управления:

11.1. Обеспечить ведение журналов устного приема граждан (карточек устных обращений граждан в базе АСП PRO).

11.2. О сложных и конфликтных ситуациях докладывать руководителю отдела.
срок: незамедлительно»

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



Н. А. Чепуштанова

УТВЕРЖДЕНО

приказом Управления социальной политики № 23
от «24» 05 2023 г. № 74

«О внесении изменений и дополнений
в приказ Управления социальной
политики № 23 от 01.04.2021 № 49
«Об организации приема и мероприятиях
по информированности граждан»

**Положение
об организации приема граждан по технологии «Одно окно»
в Управлении социальной политики № 23**

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Областным законом от 24.12.1996 № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области», иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Управлении и определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, прекращения переписки, организации проведения приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

2. Основные термины, используемые в Положении

Заявители - граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица.

Обращения граждан (далее - обращения) - поступившие в адрес Управления в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также устные обращения граждан.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба- просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Электронная копия документа (обращения) - компьютерный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа или обращения на бумажном носителе.

Направление документа по компетенции - направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Порядок приема, регистрации, предварительного рассмотрения обращений, поступивших в письменной форме

3.1. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа могут поступить в Управление одним из следующих способов:

- 1) доставить лично по адресу: г. Екатеринбург, ул. Бабушкина, д.22, каб. 22, г. Верхняя Пышма, ул. Феофанова, 4 каб.16 (при себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность);
- 2) почтовым отправлением по адресу: 620091, г. Екатеринбург, ул. Бабушкина, д.22;
- 3) по факсу: номер факса 8 (343) 349-38-36;
- 4) по электронной почте: tusp23@egov66.ru;
- 5) через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее МФЦ);
- 6) через информационную систему, обеспечивающую прием и обработку заявлений по массовым социально значимым государственным и муниципальным услугам из федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- 7) через сайт Управления социальной политики № 23 (<http://tusp23.msp.midural.ru/>) посредством интерактивной страницы «Электронная приёмная»;
- 8) непосредственно на личном приёме

3.2. Информацию по вопросам порядка подачи и рассмотрения обращений граждан в Управлении, можно узнать обратившись:

- по телефону: (343) 349-38-22, 8 (34368) 5-40-64;
- к разделу «Обращения граждан» официального сайта Управления.

3.3. Прием, регистрация и предварительное рассмотрение обращений граждан осуществляется в отделе юридической и кадровой службы.

3.4. Обращения граждан, поступившие в Управление в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.5. Регистрация обращений граждан осуществляется в день поступления в Управление.

3.6. Предварительное рассмотрение обращения, поступившего в Управление, предусматривает:

1) прочтение текста: выявляется информация, содержащая факты коррупции, информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) государственных служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или третьих лиц (далее - информация, содержащая коррупционные факторы);

2) установление повторности и неоднократности обращения;

3) определение для каждого выбранного вопроса вида вопроса (заявление, предложение, жалоба);

4) передача на рассмотрение начальнику Управления, а в его отсутствие заместителю начальника Управления;

5) направление на рассмотрение соответствующему должностному лицу для решения поставленных в обращениях вопросов;

3.7. Обращение гражданина, в котором выявлена информация, содержащая коррупционные факторы незамедлительно передается начальнику управления.

Обращения, содержащие информацию о коррупции, рассматриваются в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, содержащих информацию о фактах коррупции, в территориальном отраслевом исполнительном органе государственной власти Свердловской области – Управлении социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области № 23, утвержденным приказом Управления социальной политики № 23 от 11 сентября 2020 года № 78

3.8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляются в течение 7 дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.9. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.10. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, исполняющих функцию по рассмотрению обращений граждан в Управлении:

1) во внесудебном порядке заявитель вправе:

- обратиться с жалобой на решение, действие (бездействие) должностных лиц Управления на личном приеме в устной форме или письменно;

- письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема, направлена письменно по почтовому адресу или в форме электронного документа через систему «Электронная приемная» на официальном сайте Управления. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации в Управлении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы и действия, осуществленные в соответствии с принятым решением, направляется заявителю;

- обратиться с жалобой к вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу, вышестоящему органу;

2) в судебном порядке.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа в который направляется обращение,
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

В случае необходимости гражданин вправе приложить к письменному обращению необходимые документы.

4.2. Обращение гражданина, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы в электронной форме.

4.3. Должностные лица Управления в целях рассмотрения обращения гражданина должны принять все необходимые меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения и ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

4.4. Руководитель структурного подразделения Управления, которому выдано поручение о рассмотрении обращения, по результатам ознакомления с текстом обращения определяет непосредственных исполнителей (далее - ответственные исполнители), выдает необходимые поручения по подготовке проекта ответа.

4.5. В процессе рассмотрения обращения по существу Управление:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

2) инициирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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 в соответствии с его компетенцией.

4.7. Управление при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.11. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с даты регистрации обращения.

4.12. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения граждан может быть продлен начальником Управления не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

4.13. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции Управления, поставленным в обращении;

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;

4) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

4.14. В случае, если обращение направлено нескольким руководителям структурных подразделений Управления, ответственным за подготовку ответа на обращение является должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственное лицо). Соисполнители не позднее чем за 3 дня до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному лицу информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

4.15. Письменный ответ на обращение направляется ответственным исполнителем гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.16. Ответ на обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, направляется ответственным исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.17. Ответ на обращение гражданина должен содержать дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его адрес, указанный в обращении, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона ответственного исполнителя. Ответы заявителям распечатываются на бланках Управления. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество ответственного исполнителя и номер служебного телефона.

4.18. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы ответственным исполнителем, согласованы с руководителем структурного подразделения Управления и подписаны начальником Управления или уполномоченным лицом.

5. Порядок проведения приема граждан и работы с устными обращениями граждан

5.1. Прием граждан проводится в соответствии с графиком, утвержденным начальником Управления. График приема граждан размещается на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.2. Прием граждан проводится в порядке очередности, исходя из времени прибытия гражданина в Управление с учетом установленных законодательством Российской Федерации прав на первоочередной прием и при предъявлении гражданином документов, удостоверяющих данное право.

5.3. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в приеме.

5.4. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение приема граждан может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

5.5. В ходе приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее - устное обращение) либо представляет письменное обращение. Письменное обращение, принятое в ходе приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

5.6. Если в ходе приема выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении гражданина, не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Ответственность должностных лиц Управления при рассмотрении обращений граждан

6.1. Сотрудники Управления несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

6.2. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, несут дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

6.3. Государственные гражданские служащие Свердловской области, замещающие должности государственной гражданской службы Свердловской области в Управлении, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2004 года N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации".

6.4. Работники, занимающие в Управлении должности, не отнесенные к должностям государственной гражданской службы Свердловской области, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Трудовым кодексом Российской Федерации.

УТВЕРЖДЕНО

приказом Управления социальной политики № 23

от «24» 05 2023 г. № 74

«О внесении изменений и дополнений

в приказ Управления социальной

политики № 23 от 01.04.2021 № 49

«Об организации приема и мероприятиях

по информированности граждан»

График

**приема граждан Управления социальной политики № 23
по предоставлению государственных услуг:**

понедельник:

с 08.00 – 16.00 - прием граждан по всем государственным услугам в пределах компетенции Управления

прием граждан в каб.25:

с 08.00 – 13.00 - прием граждан по всем государственным услугам в пределах компетенции Управления

с 14.00 до 16.00- выдача справок

среда:

с 08.00 – 13.00 - прием граждан для получения консультации по всем государственным услугам в пределах компетенции Управления, продления выплаты по ежемесячному пособию на ребенка (от 0-16 лет) и предоставление государственных услуг, не осуществляемых МФЦ

с 14.00 до 16.00- выдача справок

понедельник-пятница:

с 14.00 до 16.00 - прием граждан, которые подавали заявления через портал государственных услуг и приглашены с документами в Управление

Прием граждан из числа участников специальной военной операции, членов их семей организован в Управлении ежедневно в рабочие дни:

понедельник – пятница: с 8⁰⁰ до 13⁰⁰ и с 14⁰⁰ до 16⁰⁰

УТВЕРЖДЕН

Приказом Управления социальной политики № 23

от 24.05 2023г. № 74

" О внесении изменений и дополнений в приказ

Управления социальной политики № 23

от 01.04.2021 № 49 "Об организации приема

и мероприятиях по информированности граждан

График приёма граждан должностными лицами Управления социальной политики № 23			
ФИО должностного лица	Должность	День и часы приёма	Место приема
Чепуштанова Наталья Александровна	Начальник управления	понедельник с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00 среда с 08:00 до 13:00	г.Екатеринбург, ул.Бабушкина, 22 каб.21 тел.(343)349-38-22 (219)
		пятница с 10:00 до 12:00	г.Верхняя Пышма, ул.Феофанова, 4 каб.14 тел.(34368)5-40-64(102)
		третий четверг месяца* с 10:00 до 12:00	г.Среднеуральск, ул.Уральская,26/28
Пестова Татьяна Павловна	Заместитель начальника управления	понедельник с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00 среда с 08:00 до 13:00	г.Екатеринбург, ул.Бабушкина, 22 каб.5 тел.(343)349-38-22(240)
		третий четверг месяца* с 10:00 до 12:00	г.Среднеуральск, ул.Уральская,26/28
Проничева Вера Леонидовна	Заместитель начальника управления	понедельник с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00 среда с 08:00 до 13:00	г.Екатеринбург, ул.Бабушкина, 22 каб.6 тел.(343)349-38-22(235)
		третий четверг месяца* с 10:00 до 12:00	г.Среднеуральск, ул.Уральская,26/28
Кофанова Вера Александровна	Заместитель начальника управления	понедельник с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00 среда с 08:00 до 13:00	г.Верхняя Пышма, ул.Феофанова, 4 каб.15 тел.(34368)5-40-64(101)
		третий четверг месяца* с 10:00 до 12:00	г.Среднеуральск, ул.Уральская,26/28
* приём осуществляется согласно графику выездного приема граждан в ГО Среднеуральск			