

территориальный отраслевой исполнительный орган государственной власти Свердловской области -
Управление социальной политики
Министерства социальной политики Свердловской области
по городу Новоуральску
(Управление социальной политики по городу Новоуральску)

П Р И К А З

«15» 01 2019 г.

№ 1-0

Об организации работы с обращениями граждан в Управлении социальной политики по городу Новоуральску

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Управлении социальной политики по городу Новоуральску (далее – Управление), в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении социальной политики по городу Новоуральску (далее – Положение) (приложение № 1).
2. Утвердить форму Журнала учета обращений граждан (приложение № 2).
3. Утвердить форму карточки личного приема граждан (приложение № 3).
4. Назначить инспектора Спасскую А.Ю. ответственным лицом, осуществляющим работу по организации, порядку соблюдения и контролю за обеспечением своевременного рассмотрения письменных обращений граждан в Управлении (лицо, ответственное за работу с обращениями граждан), в случае ее отсутствия обязанность возложить на ведущего специалиста Самкову Г.Н.
5. Руководство и контроль за работой с обращениями граждан, соблюдением сроков и качества их рассмотрения возложить на заместителя начальника Управления Ефимова А.В.
6. Ознакомить с настоящим Положением работников Управления.
7. Приказ Управления социальной политики по городу Новоуральску от 24.04.2017 г. № 35-о признать утратившим силу.
8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

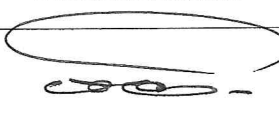


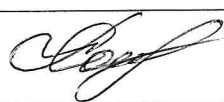
Начальник управления



П.Н. Петраков

СОГЛАСОВАНИЕ

проекта приказа

Должность	Фамилия и инициалы	Сроки и результаты согласования		
		Дата поступ- ления на согласование	Дата согласо- вания	Замечания и подпись
Заместитель начальника Управления	Ефимов А.В.	15.01.19	15.01.19	
Начальник отдела обеспечения мер социальной поддержки	Измайлова С.С.	15.01.2019	15.01.2019	
Начальник отдела опеки, попечительства и семейной политики	Киселева С.Г.	15.01.2019	15.01.2019	
Начальник отдела организации социального обслуживания, социальных гарантий, учета и отчетности	Рыжкова Л.Г.	15.01.19	15.01.19	
Ведущий специалист (юрист)	Нижник С.В.	15.01.19	15.01.19	
Ведущий специалист	Самкова Г.Н.	15.01.2019	15.01.2019	
Инспектор	Спасская А.Ю.	15.01.2019	15.01.2019	

Приложение № 1 к приказу
начальника Управления социальной
политики по городу Новоуральску
от 15.01 2019 г. № 1-0

ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении социальной** **политики по городу Новоуральску**

Раздел 1. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении социальной политики по городу Новоуральску (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

2. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. В соответствии с настоящим Положением осуществляется рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также рассмотрение обращений объединений граждан и юридических лиц.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется должностными лицами Управления.

5. Организационное и документационное обеспечение возлагается на ответственное лицо, уполномоченное приказом начальника Управления на осуществление работы по организации, порядку соблюдения и контролю за обеспечением своевременного рассмотрения письменных обращений граждан в Управлении (далее – лицо, ответственное за работу с обращениями граждан).

6. Результат рассмотрения обращений граждан:

- 1) ответ на поставленные в обращении вопросы;
- 2) уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан:

обращение, поступившее в Управление, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации;

в исключительных случаях, а также в случае направления запроса по

обращению в иной орган или должностному² лицу, начальник Управления либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

обращения, направленные федеральными органами государственной власти или должностными лицами в Министерство социальной политики Свердловской области с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные данными федеральными органами государственной власти или должностными лицами, либо в сроки, установленные Министерством социальной политики Свердловской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для рассмотрения обращений граждан

8. Основанием для рассмотрения обращений граждан является направленное в Управление в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

9. Требования к письменному обращению:

1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

2) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3) обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты и почтовый адрес, если по желанию заявителя ответ должен быть направлен также в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

10. Требования к устному обращению:

1) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

2) в случае необходимости в ходе личного приема гражданин к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан

11. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан, законодательством не установлено.

Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

12. После регистрации обращения дальнейшие процедуры осуществляются со следующими особенностями:

1) в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

2) 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) 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;

5) 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 либо уполномоченное им лицо 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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) в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

7) при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата

(дубликат обращения – повторный⁴ экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя) либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

13. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление или соответствующему должностному лицу.

Особенности межведомственного взаимодействия и особенности рассмотрения обращений граждан в электронной форме

14. Особенности рассмотрения обращений граждан с учетом межведомственного взаимодействия и межуровневого ведомственного взаимодействия:

1) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица Управления, направляется в течение семи дней со дня 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;

2) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. При этом Управление может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения;

3) при рассмотрении обращения Управление запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4) Управление по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок их предоставления;

5) при наличии отметки в указании (резолуции) начальника Управления либо уполномоченного им лица «вручить немедленно», «В.срочно», «срочно»,

«оперативно» ответы на запросы⁵ исполняются: в кратчайший срок не позднее конца рабочего дня, в течение суток, срок не более трех дней и 10 календарных дней соответственно, а без указанных параметров срочности для соисполнителей - в срок не более половины срока до даты контроля по ответственному исполнителю.

15. Ответ на обращение, поступившее в Управление по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

Раздел 2. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений граждан

Прием и регистрация обращения

16. Обращение может поступить следующими способами:

- 1) лично доставлено заявителем;
- 2) нарочным;
- 3) почтовым отправлением;
- 4) посредством факсимильной связи;
- 5) по электронной почте;
- 6) с использованием информационных систем общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приёмная» на сайте Управления).

17. Прием обращений осуществляется специалистом, ответственным за прием корреспонденции в Управлении.

По просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения, специалистом, ответственным за прием корреспонденции в Управлении, проставляется дата приема обращения, подпись и должность специалиста, осуществившего его прием.

Для приема обращений в форме электронного документа (Интернет-обращений) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.

18. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Обращения граждан, поступившие в Управление, регистрируются лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

19. Обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка обращений на повторность) осуществляется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, в срок не более 3 дней с даты поступления.

В левом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы, распечатки электронного обращения проставляется регистрационный штамп.

Письмо прикладывается перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте

письма отсутствуют данные о заявителе⁶ (фамилия, имя, отчество и адрес).

Регистрация обращений осуществляется с использованием специального программного обеспечения автоматизации системы учета и контроля обращений граждан (далее - электронная программа), а также в Журнале учета обращений граждан. Для каждого обращения распечатывается карточка учета и анализа писем граждан, содержащая в себе следующую информацию: фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, его адрес, дата и регистрационный номер обращения и контрольный срок ответа на него, ответственное за подготовку ответа подразделение и должностное лицо Управления, краткое содержание обращения, повторность обращения и причина повторности, резолюция начальника Управления, результат рассмотрения, краткое содержание ответа на обращение (далее – регистрационная карточка).

Регистрационная карточка передается для подписания начальнику Управления либо уполномоченному им лицу. Копия регистрационной карточки согласно указанию (резолюции) начальника Управления либо уполномоченного им лица передается ответственному должностному лицу для исполнения и подготовки ответа (далее - ответственный исполнитель Управления). Оригинал регистрационной карточки находится на контроле у лица, ответственного за работу с обращениями граждан.

На стадии приема и регистрации поступивших обращений лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, отбираются обращения, которые рассматриваются в соответствии с п. 12 настоящего Положения. В случае принятия решения об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом в установленном порядке ответственным исполнителем Управления. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления - 7 дней со дня регистрации обращения.

В случае, предусмотренном пп. 1 п. 12 настоящего Положения, обращения регистрируются с пометкой «Без подписи», «Без адреса» и списываются начальником Управления либо уполномоченным им лицом в архив с указанием (резолюцией) «Для учета, в дело». 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.

Рассмотрение обращения начальником Управления либо уполномоченным им лицом

20. Рассмотрение обращений с формулированием поручений, указаний (резолюций) по обращениям осуществляет начальник Управления либо уполномоченное им лицо.

21. Начальник Управления либо уполномоченное им лицо по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

1) определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

2) дает необходимые указания⁷ и поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

3) ставит исполнение указаний и рассмотрение обращения на контроль.

Решением начальника Управления либо уполномоченного им лица является подписанное указание (резолуция) для рассмотрения обращения по существу вопросов.

22. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц Управления, начальник Управления либо уполномоченное им лицо определяет в своем поручении, указании (резолуции) подразделения и должностных лиц Управления, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения, также определяя ответственного исполнителя Управления.

23. В случае поступления жалобы в Управление, запрещается направлять данную жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

24. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления либо уполномоченное им лицо 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 или одному и тому же должностному лицу.

Предложение о прекращении переписки с гражданином подготавливается структурным подразделением Управления, готовившим предыдущие ответы на обращение гражданина.

Указание (резолуцию) о прекращении переписки подписывает начальник Управления либо уполномоченное им лицо.

Ответственный исполнитель Управления направляет уведомление гражданину о прекращении переписки с ним.

25. В соответствии с указанием (резолуцией) лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям Управления в течение одного дня.

Рассмотрение обращения исполнителем

26. В процессе рассмотрения обращения по существу ответственный исполнитель Управления осуществляет следующие действия:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для

8
рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

5) не позднее 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения предоставляет на согласование и подписание проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

6) не позднее 2 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения передает подписанный ответ лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, для его регистрации и отправки;

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

8) в случае своего временного отсутствия осуществляет действия по передаче полномочий по подготовке ответа на обращение другому должностному лицу с уведомлением лица, ответственного за работу с обращениями граждан.

27. Общий срок подготовки и направления ответа заявителю - не более 30 дней со дня регистрации обращения.

28. 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) в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;

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

29. Если обращение, направленное на рассмотрение в Управление, ставилось Министерством социальной политики Свердловской области на контроль, ответственный исполнитель Управления должен направить в адрес Министерства социальной политики Свердловской области информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки или направить копию ответа, данного заявителю, со ссылкой на номер поручения.

Межведомственное и межуровневое ведомственное взаимодействие

30. Межведомственное и межуровневое взаимодействие осуществляется в случае:

1) необходимости запроса дополнительной информации в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления,

подведомственных организациях;

2) необходимости подготовки информации на запросы иных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления.

31. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, в течение семи дней со дня регистрации направляется ответственным исполнителем в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

33. Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

34. Управление по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней направлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

35. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель Управления определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Соисполнители представляют необходимую информацию ответственному исполнителю Управления в указанный срок или в срок, не превышающий половины срока до даты контроля. Ответственный исполнитель Управления осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдения ими установленных сроков.

36. Ответственный исполнитель Управления формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

Направление ответа гражданину

37. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

38. Ответ на обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и по почтовому адресу, если по желанию заявителя ответ должен быть направлен также в письменной форме.

39. Ответ на обращение направляется гражданину лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, в срок не более одного дня от даты подписания, но не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

Контроль исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращению

40. Контроль осуществляется с момента регистрации обращения в Управлении.

41. Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращениям граждан и административных процедур осуществляется заместителем начальника Управления, осуществляющим руководство и контроль за работой по обращениям граждан, соблюдением сроков и качества их рассмотрения.

42. Заместитель начальника Управления в порядке контроля:

1) рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

2) возвращает обращение на повторное рассмотрение по следующим основаниям:

- проект ответа оформлен с нарушением установленной формы;
- противоречия выводов, изложенных ответственным исполнителем Управления в проекте ответа, действующему законодательству;
- отсутствия полной информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- иных оснований в соответствии с компетенцией структурных подразделений Управления.

3) при необходимости ставит на рассмотрение начальника Управления вопрос о постановке обращения на дополнительный контроль;

4) дает поручения об исполнении действий, рекомендованных ответственным исполнителем Управления в случае удовлетворения обращения гражданина;

5) выносит на рассмотрение начальника Управления вопрос о привлечении к ответственности должностных лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

43. В случае возврата обращения на повторное рассмотрение ответственный исполнитель Управления в зависимости от оснований возврата обязан:

- 1) устранить выявленные нарушения;
- 2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу в срок не более 30 дней от даты возврата;
- 3) уведомить заявителя о сроках повторного (дополнительного) рассмотрения.

44. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает начальник Управления либо уполномоченное им лицо.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, направлен исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Оформление архивного дела по обращению, хранение

45. Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан:

- формирует дело по обращению гражданина, куда подшивает все материалы по рассмотрению обращения в следующем порядке: регистрационная карточка, обращение гражданина, справки, копии документов заявителя, ответ заявителю, документы, подтверждающие отправку ответа на обращение;

- вносит информацию в базу данных электронной программы, Журнал учета обращений граждан, где делает отметку о снятии с контроля и направляет все материалы начальнику Управления либо уполномоченному им лицу с пометкой «Для ознакомления и списания в дело»;

- после резолюции начальника Управления «В ДЕЛО», вносит информацию в базу данных электронной программы, где делает отметку об отправке на хранение.

46. Документы по обращениям граждан хранятся в полном объеме у лица, ответственного за работу с обращениями граждан.

Обращения граждан, ответы на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Продолжительность оформления архивного дела - не более 3 дней.

47. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением постоянно действующей экспертной комиссии по проведению экспертизы ценности документов Управления уничтожаются в установленном порядке.

Раздел 3. Последовательность действий при рассмотрении устных обращений граждан

Организация личного приема граждан

48. Начальник Управления, заместитель начальника Управления, начальники структурных подразделений проводят личный прием граждан согласно графику приема граждан, утверждаемому начальником Управления.

Регистрация устного обращения

49. Регистрация устного обращения граждан в ходе личного приема граждан начальником Управления, заместителем начальника Управления, начальниками структурных подразделений Управления осуществляется посредством заполнения карточек личного приема граждан.

Карточки заполняются в ходе личного приема начальника Управления – лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, в ходе приема заместителя начальника Управления, начальников структурных подразделений – лицами, осуществляющими прием.

После завершения приема карточки передаются лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, для учета содержащихся в них сведений.

Рассмотрение устного обращения

50. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется в порядке очереди.

51. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, заносят дополнительные данные в регистрационную карточку личного приема.

52. В случае, если изложенные в устном 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 регистрационной карточке личного приема.

53. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют проверки, гражданину сообщается, что сведения будут проверены и ему будет направлен письменный ответ по существу поставленных вопросов в сроки, установленные настоящим Положением.

54. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Положением.

55. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

56. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.

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

Оформление дела по устному обращению

58. Оформление дела по устному обращению, зарегистрированного посредством заполнения карточки личного приема граждан, осуществляется в соответствии с пунктами 45-47 настоящего Положения.

Раздел 4. Анализ обращений граждан

59. В целях повышения эффективности и качества рассмотрения обращений граждан должностные лица Управления, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, в пределах своей компетенции анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

60. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется заместителем начальника Управления, лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Управления.

61. Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, ежеквартально осуществляет подготовку аналитической информации обращений граждан для её размещения на официальном сайте Управления в разделе «Обращения граждан».

Раздел 6. Контроль за исполнением Положения и ответственность за его неисполнение

62. Контроль за исполнением настоящего Положения осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного осуществления работы по рассмотрению обращений граждан.

63. Должностные лица Управления осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

64. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами настоящего Положения осуществляется заместителем начальника Управления.

65. Помимо текущего контроля сроков и соблюдения административных процедур при рассмотрении обращений граждан осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан.

66. Плановые проверки осуществляются на основании планов работы Управления. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина и (или) указанию начальника Управления.

67. Срок проведения внеплановой проверки - не более 30 дней.

68. Для проведения внеплановой проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан по поручению начальника Управления формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие Управления.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде заключения, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Заключение подписывается председателем комиссии и членами комиссии.

69. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о персональных данных гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2 к приказу
начальника Управления социальной
политики по городу Новоуральску
от _____ 2019 г. № _____

Журнал учета обращений граждан

№ п/п	Дата	ФИО заявителя	Откуда поступило: адрес заявителя; название организации, исх. № и его дата	Сведения о повторности	Краткое содержание обращения	Фамилия сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения	Дата и результат рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 3 к приказу
начальника Управления социальной
политики по городу Новоуральску
от _____ 2019 г. № _____

Карточка личного приема граждан

Дата приема _____

Фамилия, имя, отчество, адрес заявителя: _____

Контактный телефон: _____

Содержание обращения: _____

Вел прием (ФИО, должность): _____

Содержание устного ответа: _____

Содержание поручения: _____

Подпись лица, осуществляющего личный прием _____

Полученное от гражданина письменное обращение или аннотация устного обращения
зарегистрирована за № _____ от _____

Ответственный исполнитель _____

Ответ дан за № _____ от _____