

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

**ПРИКАЗ**

« 20 » июня 2014 г.  
г. Ханты-Мансийск

№ 434-р

О порядке рассмотрения  
обращений граждан, поступающих в учреждение,  
подведомственное  
Депсоцразвития Югры

В целях реализации права граждан на обращение в учреждение,  
подведомственное Депсоцразвития Югры

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:
  - 1.1. порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, подведомственное Депсоцразвития Югры (далее - Порядок) (приложение 1);
  - 1.2. отчеты о личном приеме граждан и поступивших письменных обращениях граждан в учреждение, подведомственное Депсоцразвития Югры (приложение 2).
2. Директорам учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры:
  - 2.1. назначить ответственных лиц за работу с обращениями граждан;
  - 2.2. внести изменения в должностные инструкции работников, ответственных за работу с обращениями граждан;
  - 2.3. обеспечить своевременное и качественное представление отчетности;
  - 2.4. осуществлять контроль за исполнительской дисциплиной по работе с обращениями граждан;
  - 2.5. при рассмотрении обращений граждан руководствоваться настоящим Порядком, а так же нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры;
3. Руководителям управлений социальной защиты населения:
  - 3.1. осуществлять контроль за исполнительской дисциплиной по работе с обращениями граждан в курируемых учреждениях;
  - 3.2. ежегодно в срок до 28 января представлять в организационный отдел Административного управления Депсоцразвития Югры сводный

отчет по курируемым учреждениям в соответствие с приложением 2 к настоящему приказу.

4. Начальнику организационного отдела Административного управления (Е.В. Бастанжиева):

4.1. осуществлять контроль за исполнительской дисциплиной по работе с обращениями граждан в учреждениях, подведомственных Депсоцразвития Югры;

4.2. довести настоящий приказ до руководителей управлений социальной защиты населения Депсоцразвития Югры и учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Административного управления О.П. Пачганову.

Директор



М.Г. Краско



## **Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, подведомственное Депсоцразвития Югры**

### **Раздел I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуры по учету, рассмотрению письменных и устных обращений граждан (далее обращение гражданина, обращение), поступающих в учреждение, подведомственное Депсоцразвития Югры (далее – Учреждение).

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

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

### **Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения**

2.1. Письменное обращение в Учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте и через официальный сайт Учреждения.

2.2. Регистрация письменного обращения поступившего в электронном виде, осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента его поступления. Обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Учреждение (далее –

Журнал регистрации) (приложение 1). Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.4. После регистрации письменного обращения, не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан (далее – Ответственный специалист), направляет (выдает) гражданину уведомление о получении его обращения (приложение 2).

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

2.6. Ответственный специалист при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в Журнал регистрации с присвоением регистрационного номера, составляет карточку обращения (приложение 3).

2.7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ответственным специалистом принимается на контроль, вносится в Журнал регистрации, на карточке обращения ставится штамп «Контроль». В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточке проставляется срок рассмотрения.

2.8. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.9. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком.

2.10. В случаях, если:

срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения;

аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Ответственный специалист направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение;

аналогичное обращение поступило после истечения 30 календарных

дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.11. Поступившая благодарность подлежит регистрации и направлению для ознакомления Руководителю Учреждения. Ответственный специалист направляет гражданину соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

### Раздел III. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

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

3.2. Поручение Руководителя о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня вносится Ответственным специалистом в Журнал регистрации, передается Исполнителю (Исполнителям) на бумажном носителе.

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

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в Депсоцразвития Югры, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.5. В случае рассмотрения обращения, поставленного на контроль в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Порядка, Исполнитель, обеспечивает письменное информирование адресата, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

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

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

#### IV. Рассмотрение обращения гражданина

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

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

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

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен Руководителем Учреждения, но не более чем на 30 календарных дней.

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

4.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится ответственным специалистом в Журнал регистрации.

4.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в Учреждении.

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

4.9. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется Ответственным специалистом в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается. Ответственным специалистом обращение

возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.10. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Ответственный специалист, в течение 7 календарных дней со дня регистрации, сообщает гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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

## Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает Руководитель Учреждения.

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

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется гражданину, указанному в обращении первым, с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

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

5.5. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного Руководителем осуществляется Ответственным специалистом.

## Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется Руководителями Учреждения.

6.2. График приема граждан утверждается приказом Учреждения (Приложение 4).

6.3. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте Учреждения, на информационных стендах.

6.4. Предварительная запись на личный прием Ответственным

специалистом на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.5. Организацию личного приема граждан обеспечивает Ответственный специалист, который осуществляет:

предварительную запись на личный прием;

документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема (приложение 5), внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему электронного документооборота и делопроизводства;

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

6.6. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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

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

6.9. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Руководитель Учреждения, проводивший личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

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

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

## Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Учреждение, осуществляет Ответственный специалист.

7.2. Ответственный специалист Учреждения представляет в Управление социальной защиты населения Депсоцразвития Югры (далее Управление), Ответственный специалист бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Методический центр социального обслуживания», бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Психоневрологический



интернат»; казенного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Центр социальных выплат» - в организационный отдел Административного управления Депсоцразвития Югры:

7.2.1. ежеквартально, до 5 числа следующего за отчетным месяца, отчет о личном приеме граждан и поступивших письменных обращений граждан в учреждения, подведомственные Депсоцразвития Югры;

7.2.2. ежегодно, до 20 января года, следующего за отчетным, отчет о личном приеме граждан и поступивших письменных обращений граждан в учреждения, подведомственные Депсоцразвития Югры.

7.3. Форма отчетов, указанных в пп. 7.2.1 и 7.2.2. утверждаются приказом Депсоцразвития Югры.

## VIII. Ответственность

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

Приложение 1  
к Порядку по работе  
с обращениями граждан, поступающими  
в учреждение, подведомственное  
Депсоцразвития Югры

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В**

(полное наименование учреждения, подведомственного Депсоцразвития Югры)

№ п/п	Дата	Ф.И.О	Адрес, номер телефона	Вид обраще ния	Социальны й статус, льготная категория	Краткое содержани е	Поруче ние	Исполни тель	Срок исполне ния	Инф о подготовке ответа
-------	------	-------	-----------------------------	----------------------	---	---------------------------	---------------	-----------------	------------------------	-------------------------------

Приложение 2  
к Порядку по работе  
с обращениями граждан, поступающими  
в учреждение, подведомственное  
Депсоцразвития Югры

## БЛАНК УЧРЕЖДЕНИЯ

ФИО ЗАЯВИТЕЛЯ

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

Ваше обращение в наименование Учреждения от дата зарегистрировано за № \_\_\_\_\_ от дата в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответ на обращение будет направлен в Ваш адрес в сроки, установленные действующим законодательством, не позднее дата.

Наименование должности

подпись

расшифровка подписи

Исполнитель: ФИО, должность, тел.

Приложение 3  
к Порядку по работе  
с обращениями граждан, поступающими  
в учреждение, подведомственное  
Депсоцразвития Югры

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО  
АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ**

Наименование учреждения

ФИО Руководителя

**КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ**

Дата регистрации \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_ - ОГ

Ф.И.О.заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Место работы, должность \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_

Тематика обращения \_\_\_\_\_

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

(краткое содержание обращения)

Резолюция приёма \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Результат исполнения \_\_\_\_\_

Приложение 4  
к Порядку по работе  
с обращениями граждан, поступающими  
в учреждение, подведомственное  
Депсоцразвития Югры

**ГРАФИК  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДИТЕЛЯМИ**

---

(полное наименование учреждения, подведомственного Депсоцразвития Югры)

Ф.И.О.	Должность	Дни приема и часы приема	Место приема

Приложение 5  
к Порядку по работе  
с обращениями граждан, поступающими  
в учреждение, подведомственное  
Депсоцразвития Югры

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО  
АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ**

Наименование учреждения

ФИО Руководителя

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН**

Дата приёма \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Место работы, должность \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_

Тематика обращения \_\_\_\_\_

Сведения о характере вопроса \_\_\_\_\_  
(краткое содержание обращения)

Резолюция приёма \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Результат исполнения \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_

(дата, подпись)



Приложение 2

к приказу Депсоцразвития Югры

от «06» 2014 № 434-р

Таблица 1

**Отчет  
о личном приеме граждан**

\_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О. Руководителя)

\_\_\_\_\_  
(наименование учреждения, подведомственного Депсоцразвития Югры)  
за период с \_\_. \_\_. 20\_\_ г. по \_\_. \_\_. 20\_\_ г.

N п/п	Тематика обращения	Количество граждан, принятых в ходе личного приема	Результаты рассмотрения обращений на личном приеме			
			Разъяс- нено	поддержано	не поддержано	Пере- направлено
1.1						
1.2						
1.3						

Таблица 2

**Отчет о поступивших письменных обращениях граждан в**

\_\_\_\_\_  
(наименование учреждения, подведомственного Депсоцразвития Югры)  
за период с \_\_. \_\_. 20\_\_ г. по \_\_. \_\_. 20\_\_ г.

N п/п	Тематика обраще- ния	Количество поступивш их обращений	в т.ч.		Результаты рассмотрения обращений на личном приеме			
			рас- смот- рено в срок	рассмот- рено с нару- шением срока	разъяс- нено	Под- держано	не поддер- жано	перенап- равлено
1.1								
1.2								

\* Указываются сведения в отношении обращений, поступивших от граждан непосредственно в Учреждение, подведомственное Депсоцразвития Югры