

Утверждено приказом директора областного государственного бюджетного учреждения «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Усть-Кутскому району» от 05.05.2023 года № 5 о/д-п  
Директор \_\_\_\_\_ Л.Э. Кузьма

## **Порядок организации работы с обращениями граждан в областном государственном бюджетном учреждении «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Усть-Кутскому району»**

### **1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в областном государственном бюджетном учреждении «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Усть-Кутскому району» (далее - Порядок) определяет правила подачи и рассмотрения обращений граждан, правила организации личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, в том числе юридических лиц (далее - обращения, граждане), в областном государственном бюджетном учреждении «Управление социальной защиты и социального обслуживания населения по Усть-Кутскому району» (далее – Учреждение).

2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

3. Действие настоящего Порядка не распространяется на отношения, связанные с рассмотрением документов, поступающих в Учреждение:

1) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, носящих рекламный характер (в случае если указанные документы не содержат просьбу дать ответ);

2) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в целях заключения договоров и соглашений, подлежащих рассмотрению в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации и законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд;

3) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в рамках исполнения заключенных с ними договоров и соглашений либо в рамках исполнения ими обязанностей по направлению информации в Учреждение в соответствии с законодательством Российской Федерации и Иркутской области;

4) от государственных органов, органов местного самоуправления, лиц, замещающих государственные (муниципальные) должности (при исполнении ими должностных обязанностей), государственных внебюджетных фондов, а также государственных учреждений, подведомственных министерству социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, в связи с реализацией ими своих полномочий.

4. Организационное и документационное обеспечение и контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес Учреждения и его должностных лиц, структурных подразделений Учреждения и их должностных лиц, осуществляются заместителями директора Учреждения.

5. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения несут сотрудники структурных подразделений Учреждения, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, директор Учреждения и его заместители, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

## 2. Порядок рассмотрения обращений граждан

6. Обращения, направленные в Учреждение, принимаются:

1) в письменной форме по почтовому адресу: 666781, г. Усть-Кут, ул. Речников стр. 5, в рабочие дни с 9-00 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 17-12 часов; лично через приемную директора Учреждения в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Усть-Кут, ул. Речников стр. 5, 2 этаж, кабинет № 1;

2) в форме электронного документа, направленного через официальный сайт Учреждения <https://uszson38.ru/>, на адрес электронной почты Учреждения: [USZSON38@MAIL.RU](mailto:USZSON38@MAIL.RU).

3) в устной форме в рабочие дни с 9-00 часов до 13-00 часов и с 14-00 часов до 17-12 часов по телефонам: (8-39565) 58-703 директор Учреждения, (839565) 57000 – заместитель директора, 8(39565)5-61-78 – заместитель директора по социальной работе. (обращение оформляется телефонограммой, которая регистрируется в журнале входящих документов); в ходе личного приема директором Учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений Учреждения и их заместителями.

7. Все поступившие в Учреждение письменные и устные обращения, обращения в форме электронного документа, обращения, поступившие с помощью факсимильной связи, подлежат обязательной регистрации.

8. При поступлении входящего телефонного звонка на телефон горячей линии Учреждения гражданину сообщается:

1) о том, что его звонок поступил на телефон горячей линии Учреждения;

2) о праве гражданина, а также о порядке подачи обращения в устной, письменной форме или в форме электронного документа на имя министра и иных должностных лиц министерства;

3) о праве гражданина на подачу обращения в адрес органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, органов местного самоуправления, органов государственной власти, иных органов, организаций и должностных лиц по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа, организации, должностного лица с указанием контактных данных указанного органа (адрес, телефон).

Кроме того, гражданину разъясняются положения [статьи 11](#) Федерального закона № 59-ФЗ.

9. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в течение трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) проверяется правильность наименования адресата и наличие приложений;

2) ошибочно доставленные, не адресованные Учреждению или его должностным лицам почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи;

3) определяется, относится ли поступившее обращение к категории обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными

конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона N 59-ФЗ;

4) осуществляется выделение вопросов, изложенных в обращении, и определяется, относится ли решение каждого из изложенных в обращении вопросов к компетенции Учреждения;

5) в случае обнаружения повреждений почтовых отправлений (отсутствия вложений: документов, приложений к документам в почтовом отправлении) образуется комиссия в составе работника, производившего вскрытие почтового отправления, начальника отдела кадрово-правовой работы. Комиссия составляет в двух экземплярах акт об обнаружении повреждений почтовых отправлений (отсутствии вложений: документов, приложений к документам в почтовом отправлении) (далее - акт);

Один экземпляр акта подшивается к переписке по данному обращению гражданина. Почтовый конверт хранится вместе с письменным обращением в течение установленного срока хранения.

При наличии обратного адреса Учреждением в течение семи дней направляется письменное уведомление с приложением второго экземпляра акта гражданину.

6) осуществляется регистрация поступившего обращения в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в Учреждения (далее - СЭДД).

При регистрации обращений граждан в СЭДД обязательно вносится следующая информация:

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, его адрес;

краткое содержание (тематика) обращения;

индекс обращения по тематическому классификатору обращений граждан;

если обращение поступило из другого органа государственной власти, то заполняются все реквизиты сопроводительного письма;

на первом листе обращения проставляется штамп, в котором указываются регистрационный номер, дата регистрации;

7) обеспечивается рассмотрение обращения руководством Управления и контроль соблюдения срока определения ответственного исполнителя в течение двух рабочих дней со дня регистрации обращения.

10. В случае если вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции Учреждения, то в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечивается направление обращения в соответствующие органы и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов.

В течение семи календарных дней со дня регистрации обращения Учреждение обеспечивает направление гражданину уведомления о направлении обращения по компетенции.

11. В целях реализации Федерального закона N 59-ФЗ ответственное лицо самостоятельно обеспечивает:

1) направление обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел (если ранее соответствующее обращение не было направлено в указанный орган) и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона N 59-ФЗ, - в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращения;

2) сообщение гражданину, что текст его письменного обращения не поддается прочтению, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению;

3) сообщение гражданину, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения.

12. Начальник структурного подразделения Учреждения, ответственный за подготовку ответа на обращение гражданина, при выявлении вопросов, не относящихся к компетенции Учреждения, обязан поставить в известность директора Учреждения о выявлении таких вопросов, и в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечить направление обращения в соответствующие органы и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов, а также уведомить гражданина о перенаправлении обращения по компетенции.

13. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ начальник структурного подразделения, ответственный за подготовку ответа на обращение гражданина обеспечивает:

1) ответ по существу обращения, если иное не предусмотрено федеральным законодательством, в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней со дня регистрации уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

2) возвращение гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения;

3) сообщение гражданину обращения о недопустимости злоупотребления правом в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи – в течение 14 календарных дней;

4) уведомление гражданина о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условиях, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения в течение 14 календарных дней;

5) сообщение гражданину о невозможности предоставления ответа по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну – в течение 14 календарных дней.

14. Информация, указанная в пунктах 11 - 13 настоящего Порядка, по обращению, поступившему от гражданина в форме электронного документа, направляется ему в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

15. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, принимает меры по подготовке ответа на обращение, согласованию у заинтересованных должностных лиц и представлению проекта ответа на подписание директору Учреждения, заместителю директора не позднее чем за два дня до истечения срока рассмотрения обращения.

Ответ на обращение, по которому определены соисполнители, подготавливается соисполнителями совместно. Соисполнители обязаны направлять ответственному исполнителю исчерпывающую информацию по вопросам, изложенным в обращении, в пределах их компетенции, не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

16. Подписанный ответ на обращение, переданный на регистрацию в день его подписания до 16-00, подлежит регистрации в день передачи на регистрацию.

Лицо, осуществляющее регистрацию подписанного ответа, а также иные лица не имеют права отказывать в регистрации подписанных ответов, делать на них исправления, возвращать их ответственному исполнителю без регистрации.

17. Направление ответа гражданину осуществляется в день регистрации ответа по почте простым почтовым отправление или заказным письмом.

Ответ на обращение направляется также способом, указанным в обращении (посредством факсимильной связи, по электронной почте либо вручается лично в руки).

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

Отправка ответа по электронной почте обеспечивается ответственным лицом.

Факт и дата направления ответа на обращение по почте фиксируются в реестре простых почтовых отправлений.

Передача ответов лично гражданам обеспечивается ответственным лицом.

18. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется Учреждением после направления уведомлений и ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений.

19. Заместителями директора осуществляется анализ содержания поступающих обращений, периодический сбор информационно-статистических данных об обращениях.

### **3. Личный прием граждан**

20. Личный прием граждан директором, его заместителями, и руководителями структурных подразделений осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

21. Графики личного приема граждан утверждаются директором Учреждения.

22. Графики личного приема граждан опубликовываются на официальном сайте Учреждения.

Графики личного приема размещаются на стендах в фойе здания Учреждения.

23. Запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке очередности при личном обращении граждан в Учреждение по адресу: г. Усть-Кут, ул. Речников стр. 5, кабинет № 1, а также при устном обращении граждан по телефону: 8(39565) 57-000 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-12 часов.

При осуществлении записи гражданина на личный прием в случае, если суть обращения, которое гражданин планирует озвучить на личном приеме, свидетельствует о том, что решение поставленного(ых) гражданином вопроса(ов) не входит в компетенцию должностных лиц, ведущих личный прием граждан в текущем месяце, либо гражданином ставится вопрос об обжаловании судебного решения, ответственными сотрудниками Учреждения:

предлагается гражданину направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа с разъяснением порядка направления таких обращений;

разъясняются гражданину положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, предлагается обратиться на личный прием к должностным лицам, в чью компетенцию входит решение поставленных гражданином вопросов, в пределах полномочий оказывается помощь гражданину в предоставлении контактных данных соответствующих должностных лиц;

24. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии);
- 2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;
- 3) контактный телефон (при наличии);
- 4) суть обращения гражданина;
- 5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

25. Личный прием граждан должностными лицами осуществляется в порядке записи в день, указанный в графиках личного приема граждан, по адресу: г. Усть-Кут, ул. Речников стр. 5 при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

Личный прием граждан может осуществляться вне помещений, указанных в настоящем пункте, в случае проведения выездного личного приема граждан.

26. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема гражданина с помощью средств аудио-, видеозаписи.

27. Содержание обращения заносится в карточку личного приема граждан, с последующей ее регистрацией в журнале личного приема.

28. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В случае, если обращение гражданина в ходе личного приема, требует письменного ответа, такое обращение регистрируется ответственным лицом Учреждения как письменное обращение в СЭДД и на него дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

29. В случае, если во время личного приема гражданина установлено, что поставленные им вопросы не входят в компетенцию Учреждения, то обратившемуся гражданину разъясняется порядок его обращения в соответствующие органы и организации.

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

Директору областного государственного  
бюджетного учреждения  
«Управление социальной защиты  
и социального обслуживания населения  
по Усть-Кутскому району»  
Л.Э. Кузьма  
666781, г. Усть-Кут, ул. Речников 5

От \_\_\_\_\_  
ФИО

\_\_\_\_\_

Домашний адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

(Пишется в произвольной форме с обязательным указанием формы получения ответа:

- в письменном виде на почтовый адрес по месту проживания заявителя,
- в письменном виде на адрес электронной почты,
- по телефону).

Дата

Подпись