

**Порядок
рассмотрения обращения граждан,
поступающих в БУ «Няганский реабилитационный центр»**

ПРД ИСМ 00-03-2021

Раздел I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения, анализу письменных и устных обращений граждан (далее обращение гражданина, обращение), поступающих в 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»), постановления 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».

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 единый официальный сайт государственных органов автономного округа. В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) обращение, поступившее по иным каналам связи не рассматривается, ответ по существу не дается.

2.2. Регистрация письменного обращения поступившего в электронном виде, осуществляется документоведом Учреждения в течение 1 рабочего дня с момента его поступления в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота; обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. Обращения в форме электронного документа, поступившие до 16.00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - следующим рабочим днем. Обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота и иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.4. Поступившее коллективное обращение регистрируется на автора обращения (заявителя), указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.5. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

2.6. После регистрации письменного обращения, не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации, документовед направляет (выдает) гражданину уведомление о получении его обращения.

2.7. Регистрация письменного обращения осуществляется документоведом в СЭД Дело путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. 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.

2.8. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), документовед снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу в течение 3 рабочих дней. При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений составляет акт в двух экземплярах, один из которых остается у документоведа и приобщается к поступившему обращению, другой направляется отправителю.

2.9. Документовед 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.

2.10. Документовед принимает на особый контроль обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, запрос информации по рассмотрению обращения, запрос информации по рассмотрению обращения, направленные в соответствии с законодательством Российской Федерации. В СЭД Дело выставляется соответствующий вид контроля. В случае если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в электронной регистрационной карточке (ЭРК) проставляется срок, указанный в поручении.

2.11. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению. В СЭД Дело аналогичное или повторное обращение должно быть связано с предыдущими обращениями.

2.12. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, для их рассмотрения совместно.

2.13. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, документовед направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.14. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 календарных дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.15. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т.д., подлежит регистрации и направлению для ознакомления директору Учреждения (далее - директор) Документовед 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 вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается директору, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа гражданину (далее - исполнитель).

3.2. Поручение директора о рассмотрении обращения в течение 1

рабочего дня направляется документоведом назначенным исполнителям.

3.3. Повторное обращение, поступившее в Учреждение, после регистрации документоведом вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается директору 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 соответствующий исполнительный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.5. Своевременное рассмотрение обращения несколькими структурными подразделениями или должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование исполнительного органа государственной власти или должностного лица, 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).

Раздел 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 документоведом.

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 должностным лицом,

ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 календарных дней. Информация о продлении срока обращения вносится документоведом в СЭД Дело.

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 документоведом в Журнал регистрации обращений граждан.

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, директор вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в Учреждение.

4.8. Директор, 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 документоведом в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается. Документоведом 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 документоведом в течение 7 календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.11. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, документоведом 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. После завершения рассмотрения обращений документовед вносит информацию о завершении рассмотрения обращения в СЭД Дело. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает директор Учреждение.

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 одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. 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.

5.6. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного директором осуществляется документоведом с кратким содержанием в Журнале регистрации обращений граждан. Решение, принятое по итогам рассмотрения обращений, заносит в СЭД Дело.

Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения в соответствии с графиком (приложение 2 к настоящему Порядку).

6.2. График приема граждан руководителями структурных подразделений утверждается приказом Учреждения.

6.3. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на едином официальном сайте государственных органов автономного округа, на информационных стендах.

6.4. Предварительная запись на личный прием директора Учреждения осуществляется документоведом на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.5. Организацию личного приема граждан директором Учреждения обеспечивает документовед, который осуществляет:

6.5.1. предварительную запись на личный прием;

6.5.2. документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и СЭД Дело;

6.5.3. 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 (приложение 2 к настоящему Порядку).

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 должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.9. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.10. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, 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.

6.12. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.13. По окончании личного приема директор, заместитель директора доводит принятое им решение до документоведа, который заносит поручение в СЭД Дело в день проведения личного приема и ставит его на контроль.

6.14. Принятое решение об исполнении или продлении поручения, данного по итогам личного приема, директор, заместитель директора фиксирует в карточке личного приема, документовед заносит указанную информацию в СЭД Дело в день принятия решения.

Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений граждан

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

7.2. Документовед осуществляет проверки соблюдения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с планом работы Учреждения.

7.3. По окончании проведения проверки документоведом составляется справка, содержащая сведения о результатах проверки, а также выводы и предложения.

7.4. Документовед представляет директору Учреждения:

7.4.1. ежеквартально, до 5 числа следующего за отчетным месяцем, информацию об исполнительской дисциплине при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Учреждение;

7.4.2. ежеквартально, до 5 числа следующего за отчетным месяцем, отчет о работе с обращениями граждан, поступивших в Учреждение;

7.4.3. ежегодно, до 28 января года, следующего за отчетным, анализ обращений граждан за отчетный год, в сравнении с предыдущим годом.

Раздел 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 рассмотрения обращений
граждан, поступающих в Учреждение

**График приёма граждан по личным вопросам
руководством Учреждения**

| Должность | Дни приёма | Часы приема | Место приёма, телефон |
|------------------------|-------------|-----------------|--|
| Директор Учреждения | Понедельник | 16.00- 18-00 | Кабинет директора Учреждения № 101, 8(34672) 3-31-10 |

Департамент социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
(Депсоцразвития Югры)

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Няганский реабилитационный центр»

Должность

Ф.И.О.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приёма _____

№ _____

Ф.И.О.

заявителя _____

Адрес

заявителя _____

Тел: _____

E-mail: _____

Социальная группа _____

Место работы, должность: _____

Льготная категория _____

Примечание: _____

Характер вопроса _____

Содержание обращения _____

Резолюция приема _____

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

Результат рассмотрения _____

Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов:

Со слов заявителя письменный ответ не требуется _____
(подпись должностного лица проводившего прием)

С контроля снял _____
(дата, подпись)

Приложение 3
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступающих в Учреждение

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

Заявитель Регистрационный номер _____ Дата
регистрации _____

Адрес: _____
(Ф., И., О.)

Категория: _____

Дополнительные сведения: _____

(Телефон, E-mail:, должность, факс и т.д.)

Вид обращения: _____

Форма обращения _____

Вид контроля _____

Содержание обращения: _____

Рассмотритель _____
(Фамилия, инициалы)

Резолюция-поручение:
Снятие с контроля _____
(«В дело»)