

**УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ КОПЕЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

02.03.2021

№ 51

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан в
управлении социальной защиты населения
администрации Копейского
городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и с целью упорядочения, оптимизации работы с обращениями граждан в управлении социальной защиты населения администрации Копейского городского (далее УСЗН)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в УСЗН.
2. Приказ управления социальной защиты населения администрации Копейского городского округа Челябинской области от 02.02.2015 №16 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в управлении социальной защиты населения» отменить.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника общего отдела Баранову Г.В.

Начальник управления



Е.В. Клем

УТВЕРЖДЕН
приказом начальника управления
социальной защиты населения администрации
Копейского городского округа
от 02.03.2021 № 51

**Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении
социальной защиты населения администрации
Копейского городского округа**

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в управлении социальной защиты населения администрации Копейского городского округа (далее – Порядок, УСЗН) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц (далее - обращений граждан).

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 4) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
- 5) Устав муниципального образования «Копейский городской округ»;
- 6) Регламент администрации Копейского городского округа.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется начальником УСЗН заместителями начальника УСЗН (далее – его заместителями), специалистами УСЗН, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее – специалисты).

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на общий отдел УСЗН.

Рассмотрение обращений граждан включает в себя рассмотрение письменных обращений, поступивших в письменном виде, в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема и по телефону.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется общим отделом УСЗН по адресу: 456618, город Копейск, улица Ленина, дом 61, кабинет 203.

Телефон для справок в приемной УСЗН: 8 (35139) 38284.

Адрес интернет-сайта УСЗН uszn06minsoc@74.ru рубрика «Интернет-приемная УСЗН» (далее – Интернет-приемная).

О фактах коррупции в УСЗН можно сообщить по телефону 8(35139) 38284 (звонок бесплатный). Прием звонков осуществляется с понедельника по четверг с 8-30 по 17-30, в пятницу с 8-30 до 16-15. В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на 1 час.

Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

Регистрация поступивших в УСЗН обращений осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело»).

5. Основные термины, используемые в настоящем порядке:

автор обращения (автор/заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

адресант – автор, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

адресат – государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иная организация, осуществляющее(ая) публично значимые функции, в адрес которого(ой) направлено обращение, или должностное лицо, на имя которого направлено обращение;

анонимное обращение – обращение, в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, в котором не указана фамилия направившего обращение или адрес электронной почты;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации);

вид вопроса – способ изложения заявителем вопроса в виде жалобы, заявления или предложения для достижения цели, поставленной при направлении обращения;

вопрос – вопрос, который отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

вопросы местного значения – решение вопросов местного значения в сфере социальных отношений, а также по исполнению отдельных государственных полномочий в области социальной защиты на территории Копейского городского округа, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

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

жалоба – просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель объединения граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся в устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к руководителю соответствующего органа, учреждения или организации, уполномоченному лицу;

заявление – просьба автора/заявителя обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационная система – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

«меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано»;

направление обращения по компетенции – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

обращение – поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

обращение в письменной форме – обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме – обращение заявителя на личном приеме в государственном органе, органе местного самоуправления в государственном или муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем(ей) публично значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение, не поддающееся прочтению, – обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

ответ на обращение – служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);

о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие

(бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется;

о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публичнозначимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

повторное обращение – второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

«поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

предложение – рекомендация автора/заявителя обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

«разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

рассмотрение обращения – действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного либо уполномоченного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично значимые функции, иной организации и их должностных лиц, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая

2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

результат рассмотрения – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

система электронного документооборота (СЭД) – система автоматизации делопроизводства и документооборота в государственном органе или органе местного самоуправления, обеспечивающая возможности внутреннего электронного документооборота;

уполномоченное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» либо Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

устный ответ на обращение – дающийся заявителю в ходе его личного приема:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», начальник УСЗН, его заместители, уполномоченные лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в органе. Начальник УСЗН вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

По запросам устанавливается срок исполнения - 15 дней. Продление срока не предусмотрено. Ответ заявителю не направляется. Материалы направляются в запрашивающий орган государственной власти (орган местного самоуправления) для подготовки ответа заявителю.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте УСЗН в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес

официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

8. Требования к обращению в форме электронного документа.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

9. Условия, сроки и время проведения личного приема граждан в УСЗН начальником.

Личный прием граждан в УСЗН ведут начальник, его заместители, начальники отделов.

Непосредственную организацию личного приема граждан начальником УСЗН, консультации граждан о порядке проведения личного приема, личный прием граждан осуществляет секретарь общего отдела ежедневно с 8.30 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.30 до 16.15.

График личного приема граждан начальником УСЗН и его заместителями, утверждается начальником УСЗН, доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте в УСЗН, а также на официальном сайте УСЗН в сети Интернет.

Начальник УСЗН ведет личный прием граждан без предварительной записи согласно графику личного приема граждан.

Заместители начальника УСЗН ведут личный прием граждан без предварительной записи согласно графику личного приема граждан. Непосредственную организацию личного приема граждан заместителей начальника УСЗН, консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет секретарь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Контроль исполнения поручений начальника УСЗН, его заместителей по вопросам личных обращений, осуществляет документовед общего отдела.

11. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Рабочие места специалистов общего отдела, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания

письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема.

12. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения по существу.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

2) в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) 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;

5) 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 УСЗН или его заместители 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;

6) 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.

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 соответствующий орган власти или соответствующему должностному лицу.

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

13. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) прием обращений в устной форме по телефону;
- 4) прием сообщений о фактах коррупции в УСЗН на телефон: (835139)38284;

- 5) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности УСЗН;
- 6) регистрация поступивших обращений граждан;
- 7) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;
- 8) рассмотрение обращений граждан;
- 9) личный прием граждан;
- 10) постановка обращений граждан на контроль;
- 11) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 12) оформление ответов на обращения граждан;
- 13) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

14) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

14. Прием письменных обращений граждан:

1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в УСЗН или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов и органов местного самоуправления;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, с использованием иных средств связи;

3) обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, и документы, связанные с их рассмотрением поступают в общий отдел (приемную);

4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится документоведом общего отдела. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп «Управление социальной защиты населения администрации Копейского городского округа Челябинской области» с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

15. Прием обращений в форме электронного документа (далее - электронные обращения):

1) электронные обращения граждан ежедневно поступают в общий отдел из Интернет-приемной, электронной почты УСЗН;

2) поступившие электронные обращения подлежат обязательному распечатыванию с имеющимися приложениями;

17. Прием сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления городского округа на телефон (835139)38284:

1) телефон для сообщения о фактах коррупции УСЗН, подведомственных учреждениях обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону с сообщениями о фактах коррупции в УСЗН;

2) прием сообщений осуществляется в приемную УСЗН;

3) поступившие по телефону сообщения передаются сотрудниками общего отдела начальнику УСЗН для рассмотрения и наложения резолюции исполнения соответствующему должностному лицу в соответствии с компетенцией.

4) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в УСЗН, подведомственных учреждениях не рассматриваются;

5) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;

6) сообщения, содержащие факты коррупции в УСЗН, подведомственных учреждениях направляются начальником УСЗН в течение 7 дней с момента регистрации на рассмотрение в прокуратуру города Копейска или Отдел МВД России по городу Копейску в соответствии с компетенцией;

7) материалы по рассмотрению сообщений, поступивших на телефон о фактах коррупции, хранятся согласно номенклатуре дел в течение 5 лет в общем отделе УСЗН.

18. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности УСЗН.

1) запрос гражданина (физического лица) (далее именуется - пользователь информации) поступает в устном, письменном виде или в форме электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел;

3) запросы в форме электронного документа, поступают в общий отдел в соответствии с подпунктом 1 пункта 15 настоящего Порядка;

4) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится сотрудниками общего отдела;

5) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием СЭД «Дело»;

6) ежедневно зарегистрированные запросы передаются начальнику УСЗН на рассмотрение для наложения резолюции исполнению соответствующему должностному лицу в соответствии с компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции УСЗН, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти с уведомлением об этом заявителя;

8) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

9) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

10) результатом рассмотрения запросов является предоставление информации о деятельности УСЗН.

19. Регистрация поступивших письменных и электронных обращений граждан:

1) поступившие в общий отдел письменные и электронные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в СЭД «Дело»;

2) сотрудник общего отдела осуществляет регистрацию обращений граждан;

3) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и др.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый начальником общего отдела и двумя сотрудниками. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;

4) документовед общего отдела, осуществляющий аннотацию обращений, проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Управление социальной защиты населения администрации Копейского городского округа Челябинской области» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, готовит проект резолюции;

5) при поступлении электронных обращений в ЕАИС ОГ и в Интернет-приемную сотрудник общего отдела:

распечатывает обращение на бумажном носителе;

в случае поступления обращения через ЕАИС ОГ принимает его в работу в ЕАИС ОГ посредством команды «принять в работу»;

проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Управление социальной защиты населения администрации Копейского

городского округа Челябинской области с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, готовит проект резолюции;

б) поступившие обращения регистрируются в электронной регистрационно-контрольной карточке (далее – ЭРКК) СЭД «Дело»:

в ЭРКК указывается:

дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (при наличии, в именительном падеже), адрес, категория, пол. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

тематика, виды вопросов, кем рассмотрено обращение, количество листов;

оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в дополнительных окнах ЭРКК);

отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю проставляется автоматически;

7) ежедневно зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются начальнику УСЗН на рассмотрение и наложение резолюции исполнения соответствующему должностному лицу в соответствии с компетенцией.

20. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию УСЗН, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на бумажном носителе. В случае поступления обращений в ЕАИС ОГ, перенаправление в органы исполнительной власти и местного самоуправления осуществляется через ЕАИС ОГ в электронном виде, а также на бумажном носителе;

2) обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

3) 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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

4) в течение 7 дней со дня регистрации за подписью начальника УСЗН, его заместителей и уполномоченных лиц, по компетенции вопросов, содержащихся в обращении, готовятся и направляются ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) в случае, если:

в обращении обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

21. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях УСЗН, подведомственных учреждениях (в том числе с выездом на место), в других органах местного самоуправления городского округа или конкретными должностными лицами, в соответствии с их компетенцией;

2) поступившие в УСЗН обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в общем отделе, обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации;

3) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, передаются на исполнение по первому адресу в подлиннике, во второй и последующий в копиях. При этом необходимое количество копий и документов для отправки готовится сотрудниками общего отдела. Контроль за сроками исполнения осуществляет документовед общего отдела. Ответ заявителю готовит первый (главный) адресат, на имя которого направлено обращение. Другие адресаты не позднее 7 дней до истечения срока представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

4) должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 12 настоящего Порядка;

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

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

5) государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять 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 представления;

6) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

7) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но 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;

8) если в обращениях граждан приведены факты коррупции в УСЗН, указанные обращения направляются в структурное подразделение администрации городского округа, осуществляющее рассмотрение данных вопросов – отдел по безопасности и взаимодействию с правоохранительными органами.

22. Личный прием граждан:

1) организацию личного приема начальника УСЗН и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет секретарь общего отдела ежедневно кроме выходных. Организацию личного приема и консультации граждан о порядке проведения личного приема заместителями начальника УСЗН осуществляет секретарь общего отдела ежедневно, кроме выходных дней;

2) Начальник УСЗН ведет личный прием согласно графику личного приема граждан без предварительной записи. Заместители начальника УСЗН ведут личный прием согласно графику личного приема граждан без предварительной записи. График личного приема граждан утверждается начальников УСЗН;

3) прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Время ожидания в очереди не более 15 минут;

4) правом личного приема в первоочередном порядке обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находится трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

5) документовед общего отдела разъясняет гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина, вносит в ЭРКК СЭД «Дело» краткую аннотацию обращения и результат приема;

6) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию начальника УСЗН, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

7) запрашивается актуализированная информация о заявителе и поставленной проблеме из структурных подразделений УСЗН;

8) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

9) письменное обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке;

10) по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

11) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

12) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть

дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина в ЭРКК.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

13) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

14) по результатам личного приема начальником УСЗН и его заместителями дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения.

Документовед общего отдела осуществляет рассылку документов исполнителям в установленном порядке на бумажном носителе;

15) по итогам приема в карточке личного приема делается отметка о результатах приема;

16) ответы о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляются на ознакомление и подписание должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

23. Обращения граждан, поступившие по телефону начальнику УСЗН, его заместителям:

1) поступившие звонки по телефону начальнику УСЗН, его заместителям в течение рабочего дня регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в СЭД «Дело»;

3) при регистрации обращений граждан в СЭД «Дело» в ЭРКК указывается: дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (при наличии, в именительном падеже), адрес, категория, пол. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

источник поступления обращения;

тематика, виды вопросов, кем рассмотрено обращение, количество листов;

оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в дополнительных окнах ЭРКК);

отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю проставляется автоматически;

4) документовед общего отдела после регистрации распечатывает ЭРКК обращения на бумажном носителе;

5) документовед общего отдела, осуществляющий регистрацию обращений, проставляет в правом нижнем углу первой страницы ЭРКК регистрационный штамп «Управление социальной защиты населения администрации Копейского городского округа Челябинской области» с указанием присвоенного обращению регистрационного номера и даты регистрации выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, готовит проект резолюции (если обращение поступило по телефону).

6) ежедневно зарегистрированные обращения граждан, поступившие по телефону, распечатанные на бумажном носителе, передаются начальнику УСЗН на рассмотрение;

7) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию начальника УСЗН, гражданину дается разъяснение, куда ему следует

обратиться;

8) если во время телефонного разговора, изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе телефонного разговора, о чем впоследствии делается запись в ЭРКК.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

11) ответы о принятых мерах по обращениям граждан, поступивших во время телефонного разговора направляются на ознакомление и их подписание начальнику УСЗН.

Если начальник УСЗН дает дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю для уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения обращения, а также подготовки и направления окончательного ответа.

24. Постановка обращений граждан на контроль:

1) на контроль ставятся все письменные обращения граждан;

2) на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие с личного приема начальника УСЗН и его заместителей, а так же с целью устранения недостатков в работе УСЗН и подведомственных учреждений.;

3) контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, других министерств и ведомств Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, главного федерального инспектора по Челябинской области, Законодательного Собрания Челябинской области, Правительства Челябинской области, территориальных органов, федеральных органов государственной власти;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет документовед общего отдела;

5) за 15 дней до контрольного срока обращений, поступивших из вышестоящих органов власти, в ЕАИС ОГ подсветка ЭРКК меняется на желтую; за 7 дней до контрольного срока - на красную, уведомляющую документоведа общего отдела и адресаты о завершении срока рассмотрения обращения;

6) документовед общего отдела делает напоминания исполнителям устно об истечении срока рассмотрения обращения.

25. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней со дня регистрации;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в УСЗН, может быть продлен начальником УСЗН путем направления уведомления в адрес заявителя с указанием причины продления;

3) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти (далее именуются – вышестоящие органы власти), администрации Копейского городского округа, министерстве социальных отношений продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица,

давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления. Обращение считается исполненным только после направления подписанного Главой городского округа или его заместителями ответа в вышестоящий орган государственной власти.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается;

5) в случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК СЭД «Дело» и ЕАИС ОГ делается соответствующая отметка.

26. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответ подписывается должностным лицом, которому обращение направлялось на рассмотрение, либо уполномоченным на то лицом;

2) ответы в вышестоящие органы власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Глава городского округа, его заместители, уполномоченные на то лица. Проект ответа готовит ответственный исполнитель;

3) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

4) в ответах на обращения, поставленные на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

6) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

7) ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8) если на обращение дается промежуточный ответ, то обращение находится на внутреннем контроле у исполнителя, и он дополнительно уведомляет заявителя об окончательно принятом решении;

9) ответ в виде отсканированного документа прикрепляется к ЭРКК ЕАИС ОГ и на портале ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений» с дополнительным занесением краткого содержания ответа, а также в виде документа Word в СЭД «Дело»;

10) документоведом общего отдела проверяется правильность оформления ответа. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки правильного оформления;

11) если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением;

12) при поступлении ответа заявителю документовед общего отдела в ЭРКК делает отметку о дате поступления ответа и вносит результат рассмотрения обращения (поддержано, в том числе меры приняты, не поддержано, разъяснено и т.д.);

13) после чего обращения помещаются в архив;

14) подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

27. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляет документовед общего отдела;

3) информация предоставляется во время устных консультаций документоведом общего отдела, ответственным за организацию личного приема - по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;

о сроках рассмотрения обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

об отказе в рассмотрении обращения;

о результатах рассмотрения обращения;

о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;

о распределении обязанностей между заместителями начальника УСЗН;

о порядке работы с обращениями граждан в УСЗН;

о графике приема граждан начальником УСЗН, его заместителями;

5) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8.30 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.30 до 16.15;

6) при получении запроса по телефону документовед, секретарь общего отдела:

называет наименование органа, в который обратился гражданин;

представляется и предлагает гражданину представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время;

7) во время беседы с заявителем сотрудник должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

28. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, сданные на хранение в общий отдел, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке;

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве УСЗН, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации в СЭД «Дело»;

3) архивные документы хранятся 5 лет в Архиве УСЗН;

4) исполнителям запрещается изымать из переписки документы;

5) выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения начальника общего отдела.

Начальник общего отдела



Г.В. Баранова