

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОАУСО «Холмский КЦ»  
А.А. Васильева  
«15» сентября 2022 г.

**Порядок рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в областное автономное учреждение социального  
обслуживания  
«Холмский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**I. Общие положения**

1.1. В соответствии с настоящим Порядком с учетом положений Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ) осуществляется:

- а) рассмотрение обращений граждан, поступивших в областное автономное учреждение социального обслуживания «Холмский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее – Учреждение);
- б) рассмотрение обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - юридические лица).

1.2. Настоящий Порядок устанавливает процедуры регистрации, организации рассмотрения обращений граждан (далее - обращения), личного приема граждан директором учреждения и заведующими отделения.

1.3. Заявителями обращений могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

**II. Порядок рассмотрения письменных и устных обращений**

2.1. Все поступившие письменные и устные обращения граждан, обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), регистрируются и ставятся на контроль исполнения в журнале учета обращений или журнале учета входящих телефонных звонков, который ведется заведующим структурного подразделения учреждения (далее-заведующий отделения).

2.2. При регистрации письменных заявлений заведующий отделения проставляет входящий номер и дату регистрации, а также проверяет обращение на повторность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. При регистрации обращения заведующий отделения заполняет журнал учета обращений, в котором:



а) обращению присваивается регистрационный номер, указывается дата обращения;

б) указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина либо наименование юридического лица (в именительном падеже), контактный телефон, суть обращения;

в) в графе «Принятые меры» указываются кратко результат рассмотрения обращения.

2.4. При регистрации обращения, полученных по телефону, заведующий отделения заполняет журнал учета входящих телефонных звонков, в котором:

а) обращению присваивается регистрационный номер, указывается дата и время обращения;

б) указываются сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии)) гражданина либо наименование юридического лица (в именительном падеже), цель звонка; контактный телефон;

в) в графе «Решение» указываются кратко результат рассмотрения обращения.

2.5. Учреждение, должностное лицо Учреждения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

б) 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;

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

г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона N 59-ФЗ;

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

2.6. При рассмотрении обращения:

а) запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу Учреждения с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

б) не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.



2.7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона N 59-ФЗ.

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

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

2.11. В случае если обращение содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона N 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.12. Подлинники обращений хранятся у заведующих отделений.

2.13. Заведующий отделением, получивший обращение, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки ответа на обращение и дает соответствующее поручение исполнителю.

2.14. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

2.15. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.16. Учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также



членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.17. В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также об уведомлении заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.18. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

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

2.20. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращениях не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.21. Ответ на обращение печатается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству,

2.22. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

2.23. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

### **III. Порядок проведения личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан проводится директором и заведующим отделением в своих рабочих кабинетах, а при выезде на дом – по адресу заявителя.



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

3.3. Личный прием граждан проводится по предварительной записи.

3.4. Запись граждан на личный прием осуществляется по телефону 8 (81654) 51-187.

3.5. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием содержание устного обращения гражданина заносится ответственным лицом, в карточку личного приема гражданина в день личного приема.

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

3.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком и законодательством Российской Федерации.

3.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.10. В остальных случаях по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 календарных дней с момента личного приема направляется письменный ответ, о чем ответственным лицом, назначенным министром, делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина в день направления письменного ответа гражданину.

#### **IV. Контроль за организацией рассмотрения обращений**

4.1. Текущий контроль за рассмотрением обращений граждан проводится заведующим отделения, которому дано поручение о рассмотрении обращения.

4.2. Контроль за соблюдением структурными подразделениями Учреждения сроков рассмотрения обращений осуществляется заведующим отделения и включает в себя:

- 1) постановку обращений на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- 3) информирование структурных подразделений, определенных в качестве ответственных исполнителей, об истечении установленных сроков рассмотрения письменных обращений;
- 4) снятие письменных обращений с контроля.

4.3. Обращение (поручение о рассмотрении обращения) снимается с контроля в день направления ответа заявителю.

4.4. Обращение (поручение о рассмотрении обращения), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа заявителю.

4.5. Сотрудники Учреждения несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, за осуществляемые действия (бездействия) и принимаемые решения в ходе рассмотрения обращений.

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ

Областное автономное учреждение  
социального обслуживания  
«Холмский комплексный центр  
социального обслуживания  
населения»

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы имени и отчества директора)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего(-ей) по адресу:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (контактный тел.)

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Подпись гражданина \_\_\_\_\_

Приложение № 3  
к приказу от 15.09.2022 г. № 78

**ЖУРНАЛ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ГРАЖДАН НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ**

N п/п	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес, телефон гражданина	Содержание обращения	Дата и время личного приема	К кому записан на прием
----------	-------------------	----------------------	---------------------------------	-------------------------	--------------------------------------	-------------------------------



Приложение № 4  
к приказу от 15.09.2022 г. № 78

Карточка личного приема гражданина N \_\_\_\_\_

Дата приема " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

в \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Прием вел \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Паспортные данные \_\_\_\_\_

Адрес гражданина \_\_\_\_\_

Повторность обращения: Да/Нет

Краткое содержание беседы \_\_\_\_\_

Результат приема \_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Резолюция на обращение \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Даны поручения:

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

Подпись гражданина \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Подпись должностного  
лица, осуществляющего прием \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_.