

УТВЕРЖДАЮ  
Директор казенного учреждения  
Воронежской области «Управление  
социальной защиты населения Калачеевского  
района»



Т.В. Дудецкая

Приказ от 03.07.2019 № 110/ОД

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан  
в казенном учреждении Воронежской области  
«Управление социальной защиты населения Калачеевского района»**

(далее — Порядок)

**I. Общие положения**

1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в казенном учреждении Воронежской области «Управление социальной защиты населения Калачеевского района» (далее - Учреждение). Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**II. Право граждан на обращение**

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, руководителю Учреждения.
2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**III. Основные термины, используемые в настоящем Порядке**

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

- 1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные руководителю Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- 2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 3) **заявление** - просьба гражданина 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности указанного Учреждения и должностных лиц;
- 4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

#### **IV. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения руководителем Учреждения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в другие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **V. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к руководителю Учреждения с критикой деятельности Учреждения или самого руководителя.
2. При рассмотрении обращения 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 иные органы, или иному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **VI. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в том же порядке.

#### **VII. Направление и регистрация письменного обращения**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.
2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в разделе 10 настоящего Порядка.

3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы.

4. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

### **VIII. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

1. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости лица рассматривающие обращение могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

### **IX. Рассмотрение обращения**

1. Руководитель Учреждения:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Порядка;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган в соответствии с его компетенцией.

2. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, либо по адресу электронной почты.

### **X. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2. Руководитель Учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу руководителя, 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.

3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на

обращение не дается и оно не подлежит направлению руководителю Учреждения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4. 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 обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения 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 то же орган. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. 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.

6. В случае, 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.

## **XI. Сроки рассмотрения письменного обращения**

1. Письменное обращение, поступившее руководителю Учреждения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **XII. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем Учреждения и (или) уполномоченными на то лицами. Информация о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, сведения о личном приеме граждан руководителем и заместителями руководителя Учреждения, а также об установленных для приема днях и часах размещены на информационных стендах Учреждения, находящихся в общедоступных местах.

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

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

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

### **XIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Руководитель Учреждения в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения порядка и условий обслуживания граждан.