

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

ПРИКАЗ

«30» октября 2015 г.
г. Ханты-Мансийск

№ 758-р

О внесении изменений в
приказ Депсоцразвития Югры
от 20.06.2014 № 434-р

В целях обеспечения единого подхода к совершенствованию работы
с обращениями граждан, в том числе юридических лиц

ПРИКАЗЫВАЮ:

Внести изменения в приказ Депсоцразвития Югры от 20.06.2014
№ 434-р «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в
учреждение, подведомственное Депсоцразвития Югры»:

1. В приложении 1:

1.1. В пункте 2.3 слова «в Журнале регистрации обращений
граждан, поступивших в учреждение (далее – Журнал регистрации)
(приложение 1)» заменить словами «в системе автоматизации
делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД
Дело).

1.2. Пункты 2.6, 2.7 изложить в следующей редакции:

«2.6. Ответственный специалист 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, заносит информацию об обращении в
СЭД Дело с присвоением регистрационного номера, одновременно
заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения, составляет
электронную регистрационную карточку (ЭРК), создает электронный
образ обращения, готовит уведомление с указанием даты регистрации и
регистрационного номера обращения.

2.7. Обращения, поступившие на рассмотрение в порядке
переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится
просьба об информировании о результатах рассмотрения, запрос
информации о рассмотрении обращения, направленные в соответствии с
Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан
Российской Федерации», принимается учреждением на особый контроль, в

электронной регистрационной карточке (ЭРК) обращения 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.».

1.3. Дополнить пунктом 2.12 следующего содержания:

«2.12. Поступившие в учреждение обращения, содержащие, по его мнению, сообщение о фактах коррупции, в течение 2 рабочих дней направляются в Департамент государственной гражданской службы автономного округа для проведения окончательного анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрений и принятых по ним мер.».

1.4. В пункте 3.1:

1.5.1. Слова «с карточкой обращения» исключить.

1.5.2. Слово «передается» заменить словом «направляется».

1.5. В пункте 3.2. слова «Журнал регистрации» заменить словами «электронную регистрационную карточку (ЭРК)».

1.6. Пункт 3.4 дополнить абзацем вторым следующего содержания:

«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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, Депсоцразвития Югры с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.6, 5.7 настоящего Порядка.».

1.7. Пункт 4.2 дополнить абзацем вторым следующего содержания:

«Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.».

1.8. В пункте 4.3 слова «установленные 30 календарных дней» заменить словами «установленные пунктом 4.2 настоящего Порядка сроков рассмотрения».

1.9. Раздел «IV. Рассмотрение обращения гражданина» дополнить пунктами 4.13, 4.13.1, 4.13.2, 4.13.3 - следующего содержания:

«4.13. При рассмотрении обращения выявляются предмет и мотивы обращения и их взаимосвязь с нарушением и ущемлением законных прав лица, подавшего обращение. Определяется, выражено ли в обращении недовольство действиями работников, содержит ли обращение сведения, связанные с недостатками деятельности учреждения и предложения по совершенствованию его деятельности. По результатам этого анализа вне зависимости от правомерности или неправомерности приведенных в

обращении тезисов поступившее обращение должно быть отнесено к одному из трех видов: предложение, заявление, жалоба.

4.13.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду предложений, следует определить, какие конкретные предложения содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения необходимо оценить возможность его принятия или неприятия.

При проведении этой оценки целесообразно учитывать следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;

- наличие предложений, требующих изменения законодательства, которое не относится к компетенции учреждения;

- возможности принятия предложения с точки зрения необходимости изменения действующих или разработки новых технологий выполнения соответствующих работ, действующей процедуры, порядка или правил выполнения работ;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

Результаты анализа предложения используются руководителем учреждения для решения вопроса о принятии или неприятии предложения.

Принятые предложения передаются в управление социальной защиты населения Депсоцразвития Югры для дальнейшей проработки вопросов, затронутых в предложении.

По результатам рассмотрения предложения гражданину направляется ответ. Если предложение не принято, автор обращения извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

4.13.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду заявлений, следует выделить просьбу обратившегося гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатка работы в учреждении и должностных лиц, либо критика их деятельности, действие, на необходимость совершения которого указывается.

В случае сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения осуществляется проверка сведений, изложенных в обращении гражданина.

В направляемом ответе, по результатам рассмотрения заявления, сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; подтверждении или отсутствии фактов нарушения законов или иных

нормативных правовых актов, недостатков в работе учреждения, с приведением соответствующих аргументов.

13.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду жалоба, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствует обжалуемое действие (бездействие) работника (ов) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и иных документов учреждения.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в жалобе неправомерные (несоответствующие) положениям и предписаниям нормативных и других документов, действия или факты, являющиеся следствием неправомерных действий, жалоба признается обоснованной.

Если к моменту поступления жалобы, допущенные ошибки и нарушения исправлены и подавшему жалобу гражданину принесены извинения, жалоба не относится к разряду обоснованных.

При рассмотрении жалобы, в которой содержится несколько вопросов, оценка обоснованности жалобы осуществляется по отношению к каждому указанному в жалобе вопросу.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

Если жалоба признана обоснованной, разрабатываются меры, направленные на устранение причин ее поступления. Предполагаемые меры согласовываются с управлением социальной защиты населения Депсоцразвития Югры.

По итогам проведенных мероприятий гражданину приносятся соответствующие извинения и принимаются меры для восстановления нарушенного права, интереса.»

1.10. В пункте 4.6. слова «Журнал регистрации» заменить словами «электронную регистрационную карточку ЭРК».

1.11. Пункты 4.10, 4.11, 4.12, 5.5 исключить.

1.12. Раздел «V. Оформление ответа на обращение» дополнить пунктами 5.6 – 5.9 следующего содержания:

«5.6. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем учреждение в течение 7 дней со дня регистрации сообщает гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, учреждение сообщает гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

5.8. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются ответственному специалисту,

который вносит информацию о завершении рассмотрения обращения в СЭД Дело.

5.9. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение, подписанного руководителем учреждения, и его отправку осуществляет ответственный специалист.»

1.12. Раздел «VI. Личный прием граждан» дополнить пунктом 6.12 следующего содержания:

«6.12. Карточка личного приема вносится ответственным специалистом учреждения в СЭД Дело с созданием электронной регистрационной карточки (ЭРК) и созданием электронного образа карточки личного приема.»

1.13. Раздел «VII. Контроль рассмотрения обращений граждан» дополнить пунктами 7.5, 7.6, 7.6.1, 7.6.2, 7.7 следующего содержания:

«7.5. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на ответственного специалиста учреждения.

7.6. Ответственный специалист:

7.6.1. отвечает за качественное оформление материалов дела по обращению гражданина в СЭД Дело: заполнение электронной регистрационной карточки (ЭРК); наличие дат плана и факта исполнения обращения; резолюции руководителя учреждения; наличие электронных образов документов: обращения, уведомления с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения, ответа на обращение, других материалов дела;

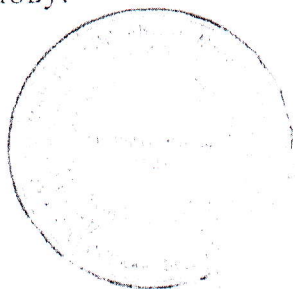
7.6.2. осуществляет хранение документов на бумажном носителе в течение одного года.

7.7. Руководитель учреждения ежеквартально анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества обращений, уменьшению повторных (многократных) обращений.

В случае увеличения количества обращений, на основании анализа причин, способствующих повышению активности обращений по определенным вопросам, разрабатывает комплекс мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих увеличению количества обращений.»

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Административного управления Депсоцразвития Югры О.П. Пачганову.

Директор



М.Г. Краско