

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
БУ «Советский реабилитационный центр»
от 25 января 2024 года № 15/27-пр-64
Ю.В. Исаева



ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
ПОСТУПАЮЩИХ
в бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
«Советский реабилитационный центр»

Советский
2024

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок разработан на основании Приказа Департамента социального развития ХМАО-Югры от 05.04.2023 № 435-пр «О внесении изменений в приказ Депсоцразвития Югры от 11.12.2018 № 1177 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в Депсоцразвития Югры», в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), сборником Методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденного решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан (протокол заседания № 15 от 20 сентября 2018 года).

1.2. Порядок определяет процедуры учета, организации рассмотрения поступающих в Учреждение, к его должностным лицам обращений граждан Российской Федерации, а также контроля их рассмотрения.

1.3. Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. В Порядке используются термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ.

Для целей Порядка также используются следующие понятия:

заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Учреждение, к должностному лицу Учреждения;

письменное обращение - обращение в письменной форме, в форме электронного документа;

должностное лицо - директор Учреждения, заместители директора Учреждения;

1.5. Информация о персональных данных заявителя, направившего обращение в Учреждение, хранится и обрабатывается в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение

содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

Раздел II. Прием и регистрация, учёт и систематизация обращения

2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Учреждение лично, через представителей или курьеров, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа по каналам межведомственного электронного документооборота, через интернет-приёмную единого официального сайта, личный кабинет; в устной форме поступают в ходе личного приема граждан.

2.2. Контактная информация для направления обращения гражданином, получения информации справочного характера указана в приложении 1 к настоящему порядку и подлежит размещению на официальном сайте Учреждения в разделе «Обращения граждан» с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт Учреждения).

2.3. В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, обращение, поступившее по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

2.4. Работу с почтовым конвертом, имеющим нестандартный вес, размер, цвет, форму, неровности по бокам, резкий запах, заклеенный липкой лентой, в котором прощупываются вложения, нехарактерные для отправок (порошок и прочее), Документовед (лицо, его замещающее) осуществляет в соответствии с методическими рекомендациями Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по автономному округу «О порядке действий при обнаружении почтовых отправок с неизвестным содержимым на территории муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», согласованными руководителем Оперативного штаба автономного округа 14 июля 2014 года.

2.5. После вскрытия почтового конверта Документовед (лицо, его замещающее) проверяет наличие в нем письменных вложений и приложений к ним. В случае выявления при вскрытии в почтовом конверте нескольких текстов от одного либо от разных авторов обращений (заявителей) Документовед (лицо, его замещающее) осуществляет дальнейшую работу с каждым текстом в отдельности.

Почтовый конверт, в котором поступило обращение, хранится у Документоведа вместе с обращением в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел Учреждения.

2.6. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы

(подлинники) документов (паспорт, военный билет, свидетельство о рождении и т.п.). Документовед (лицо, его замещающее) снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат автору обращения (заявителю) по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если оригиналы (подлинники) документов приложены к коллективному обращению Документовед (лицо, его замещающее) осуществляет их возврат автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес и подписавшему коллективное обращение первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится иная просьба авторов обращения (заявителей), с сопроводительным письмом, содержащим просьбу о необходимости довести информацию до остальных заявителей коллективного обращения.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, при отсутствии приложения к обращению либо отсутствии информации на флеш-накопителе, компакт-диске, прилагаемых к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, при обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов Документовед (лицо, его замещающее) составляет акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой в течение 3 рабочих дней направляет автору обращения (заявителю) вместе с посторонними вложениями, материальными ценностями, иными предметами при их наличии.

Если обращение является коллективным, Документовед (лицо, его замещающее) направляет соответствующий акт автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес и подписавшему коллективное обращение первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится иная просьба авторов обращения (заявителей), с сопроводительным письмом, содержащим просьбу о необходимости довести информацию до остальных заявителей коллективного обращения.

2.7. При приеме обращения в письменной форме непосредственно от заявителя по его просьбе Документовед (лицо, его замещающее), принявший обращение, удостоверяет своей подписью на копии обращения факт приема с указанием даты, замещаемой должности, фамилии и инициалов.

2.8. Документовед (лицо, его замещающее) осуществляет регистрацию обращения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее - СЭД) путем присвоения ему порядкового номера и создания электронной регистрационной карточки (далее - ЭРК) с обязательным заполнением всех ее полей, с присвоением ему порядкового номера и даты регистрации, а также присоединением электронного образа документа и конверта (при наличии) в случае поступления обращения в письменной форме.

Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения. Если место, предназначенное для

регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.9. Обращения в форме электронного документа, поступившие через интернет-приемную, Личный кабинет до 16 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - на следующий рабочий день.

Обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота, по иным каналам связи, определенным пунктом 2.1 Порядка, Документовед (лицо, его замещающее) регистрирует в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

2.10. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.11. При поступлении последующего обращения Документовед (лицо, его замещающее) связывает его в СЭД с предыдущими обращениями того же автора обращения (заявителя) для создания истории обращений.

2.12. Поступившее обращение Документовед (лицо, его замещающее) ставит на контроль с соответствующей отметкой в СЭД.

2.13. Не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения Документовед (лицо, его замещающее) уведомляет заявителя о дате и номере регистрации его обращения.

2.14. Информацию о датах поступления и регистрации обращения, его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) заявителя, вопросах, содержащихся в нем. Документовед (лицо, его замещающее) вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

2.15. Обращения в форме электронного документа, поступившие неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению Документовед (лицо, его замещающее) регистрирует как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, Документовед (лицо, его замещающее) приобщает к ранее зарегистрированным обращениям.

2.16. Поступившее неоднократно обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, копию обращения Документовед (лицо, его замещающее) направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.17. В случае если неоднократно обращение, не содержащее новых доводов, адресованное должностным лицам Учреждения, в Учреждение, поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Документовед (лицо, его замещающее) в течение 7 дней со дня регистрации обеспечивает направление автору обращения (заявителю) с

сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.18. В случае если неоднократное обращение, не содержащее новых доводов, поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.19. Поступившее анонимное обращение Документовед (лицо, его замещающее) регистрирует в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле ЭРК, ответ по существу не даётся.

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Документовед (лицо, его замещающее) не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации такого обращения обеспечивает его направление в соответствующий орган по его компетенции для принятия соответствующих решений.

2.20. После завершения рассмотрения обращения материалы, относящиеся к обращению, передаются лицом, ответственным за его рассмотрение, Документоведу (или лицу замещающему) для хранения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел III. Организация рассмотрения обращения

3.1. Зарегистрированное обращение Документовед (лицо, его замещающее) не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляет посредством СЭД директору Учреждения (лицо, его замещающему) для определения в течение 2 рабочих дней должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения, и направления им поручения (резолуции) по рассмотрению обращения.

3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в течение 1 рабочего дня после получения поручения (резолуции) определяет лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, и посредством СЭД поручает ему подготовить проект ответа на обращение.

3.3. В случае если в ходе рассмотрения обращения устанавливается, что решение вопроса, обозначенного в обращении, не относится к компетенции должностного лица, которому поручено его рассмотрение, письменное предложение об изменении должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, направляется не позднее 2 рабочих дней с даты поступления поручения при наличии согласования с должностным лицом, которому предлагается передать данное обращение на рассмотрение.

3.4. Директор Учреждения (лицо, его замещающее) в течение 2 рабочих дней определяет должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, и направляет поручение посредством СЭД.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в

компетенцию Учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации Документовед (лицо, его замещающее) направляет с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Учреждения, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, и уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.6. Поступившее в Учреждение обращение с информацией о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня его регистрации направляется ответственным лицом с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Учреждения, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, для рассмотрения в соответствии с компетенцией и Губернатору автономного округа с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.7. Поступившее в Учреждение обращение, содержащее информацию с признаками коррупционных правонарушений, ответственное лицо направляет в течение 5 рабочих дней с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, для рассмотрения в соответствии с компетенцией и в Департамент государственной гражданской службы автономного округа для анализа и централизованного учета таких обращений.

3.8. В случае переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией ответственное лицо уведомляет об этом заявителя, направившего обращение, письмом, подписанным должностным лицом Учреждения, и направленным по указанному в обращении почтовому адресу (в случае поступления обращения в письменной форме) либо по адресу электронной почты (в случае поступления обращения в форме электронного документа) (далее также - в установленном порядке).

Раздел IV. Рассмотрение обращений

4.1. Лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с положениями Федерального законодательства и Порядка.

4.2. Первым днем течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции, является день его регистрации в Учреждении.

4.3. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его

регистрации в Учреждение.

Запрос документов и материалов, поступивший в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В срок, установленный пунктом 4.2 Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю.

4.5. Должностное лицо Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.6. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен директором Учреждения на основании доклада должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, но не более чем на 30 дней.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, письменно уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причины, подтверждающей необходимость продления обращения, а также направляет копию уведомления о продлении срока рассмотрения обращения Документоведу (лицу, его замещающему) посредством СЭД.

4.7. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения Документовед (лицо, его замещающее) вносит в СЭД.

4.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение по существу поставленных заявителем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Порядка.

4.9. В случае если директором Учреждения определено несколько должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения, ответ заявителю направляет должностное лицо, указанное в поручении первым, если в поручении не указано иное.

Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 дней до истечения срока его рассмотрения обязаны обеспечить представление информации по вопросам, решение которых входит в их компетенцию, а также необходимые документы должностному лицу, указанному в поручении первым, для обобщения информации и подготовки ответа на обращение.

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, несут персональную ответственность за качество и своевременность предоставления информации должностному лицу, указанному в поручении первым.

4.10. В случае если предметом обращения является вопрос, на который заявителю неоднократно (2 и более раз) давались письменные

ответы по существу в связи с ранее направленными в Учреждение обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в Учреждении.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом заявителя в установленном порядке.

4.11. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов и обстоятельств, Документовед (лицо, его замещающее) регистрирует в соответствии с Порядком.

Ответ заявителю не дается. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет заявителя в установленном порядке о ранее принятом решении (прекращение переписки по поставленному в обращении вопросу) с указанием регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

Документовед (лицо, его замещающее) снимает обращение с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.12. В течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения Документовед (лицо, его замещающее) осуществляет сопоставление заявителя с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Если гражданин, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, не определен как заявитель (автор обращения), обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

Если гражданин, обратившийся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, определен как заявитель (автор обращения), рассмотрение указанного обращения прекращается.

По итогам сопоставления Документовед (лицо, его замещающее) уведомляет заявителя и должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о принятом решении.

Если гражданин, обратившийся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения, не определен как автор первичного обращения, первичное обращение признается анонимным, ответ на него не дается.

Раздел V. Оформление и направление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ заявителю оформляется на бланке и подписывается директором Учреждения (лицом, исполняющим его обязанности).

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы. При необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, направленные на восстановление или защиту его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

По просьбе заявителя копия ответа на его обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

По просьбе заявителя копия ответа на его обращение, поступившее в письменной форме, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.4. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес каждого заявителя, указавшего в обращении свой адрес для направления ответа.

Если обращение подписано несколькими заявителями, но адрес для направления указан только одного из них, ответ направляется заявителю, указавшему свой адрес, с просьбой довести содержание ответа до остальных заявителей.

5.5. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение (ответа на запрос документов и материалов по обращению) в СЭД и его направление по указанному адресу осуществляет Документовед (лицо, его замещающее).

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

5.7. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, Документовед (лицо, его замещающее) сообщает гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляют директор Учреждения, заместители директора Учреждения (приложение 2 к Порядку).

6.2. Информация о месте и установленных днях и часах личного

приема отделение информационно-аналитической работы размещает на официальном сайте Учреждения, в занимаемых Учреждением помещениях, доступных для обозрения граждан.

6.3. С целью обеспечения конституционного права граждан на обращение вне зависимости от места жительства, пребывания или нахождения личный прием с согласия гражданина может быть проведен с применением информационной системы видео-конференц-связи корпоративной сети, а также в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи с использованием специального программного обеспечения.

6.4. Организацию личного приема граждан и выездного личного приема граждан осуществляет Документовед (лицо, его замещающее), который обеспечивает:

предварительную запись на личный прием на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу;

согласование даты личного приема;

документационное сопровождение (составление карточки личного приема (приложение 3), подготовка предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении);

соблюдение установленного порядка проведения личного приема;

прием в установленном порядке поступивших в ходе личного приема письменных обращений;

контроль исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

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

6.7. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема, осуществляется в соответствии с разделом IV Порядка.

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

6.9. Должностное или уполномоченное лицо по окончании личного приема доводит до сведения гражданина и участников личного приема принятое им решение, которое отражает в карточке личного приема в виде поручения лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса (далее - исполнитель, поручение).

6.10. Документовед (лицо, его замещающее) заносит поручение в СЭД при регистрации карточки личного приема, ставит его на контроль и направляет посредством СЭД исполнителю.

6.11. Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения, обязано обеспечить направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в устном обращении вопросов в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

6.12. Исполнитель представляет должностному лицу, проводившему личный прием, итоговый письменный доклад об исполнении поручения в сроки, предусмотренные поручением.

6.13. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, письменный доклад представляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее - основной исполнитель), если в резолюции должностного лица, давшего поручение, не определено иное.

6.14. Письменный доклад должен содержать информацию о конкретных мерах, принятых для обеспечения исполнения поручения. характеристику конкретных результатов его исполнения, с учетом мнения заявителя и приложением копий подтверждающих документов.

6.15. В случае если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, исполнитель представляет письменный доклад с указанием обстоятельств, конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения, и предложением о продлении срока исполнения поручения.

6.16. Должностное лицо, проводившее личный прием, (лицо, его замещающее) по итогам рассмотрения представленного письменного доклада принимает решение о снятии с контроля, продлении сроков исполнения поручения либо дает новое поручение.

6.17. Документовед (лицо, его замещающее) вносит принятое должностным лицом решение в СЭД не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, и посредством СЭД доводит до сведения указанных в поручении исполнителей.

6.18. Исполнители несут персональную ответственность за надлежащее и своевременное исполнение поручения, достоверность, полноту и качество подготовленного письменного доклада, своевременность его представления.

Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений, исполнения поручений по рассмотрению обращений

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Учреждение, запросов документов и материалов по обращению, а также поручений, данных по итогам личного приема граждан, (далее также - обращения, запросы и поручения) осуществляет Документовед (лицо, его замещающее).

7.2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений и запросов, исполнению поручений осуществляют

руководители структурных подразделений, ответственные за рассмотрение обращения и запроса, исполнение поручения.

7.3. Обращение, запрос снимается с контроля только в том случае, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и направлен ответ заявителю с учетом требований Федерального закона № 59, настоящего Порядка.

7.4. Датой снятия обращения и запроса с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю или информации в орган, направивший запрос.

7.5. Поручение снимает с контроля или продляет срок его исполнения должностное лицо, проводившее личный прием, (лицо, его замещающее) на основании письменного доклада должностного лица, ответственного за исполнение поручения, с учетом мнения заявителя, с приложением копий ответа и принятых во исполнение поручения документов.

7.6. Решение о снятии с контроля или продлении срока исполнения поручения Документовед (лицо, его замещающее) заносит в контрольную карточку в СЭД в день его принятия.

7.7. Обращения, запросы, поручения, на которые даются промежуточные ответы (доклады), снятию с контроля не подлежат.

7.8. В целях упреждающего контроля Документовед (лицо, его замещающее) еженедельно направляет руководителям структурных подразделений Учреждения напоминание о необходимости обеспечения своевременного рассмотрения обращений и запросов, исполнения поручений, срок рассмотрения которых истекает в течение 7 последующих дней.

7.9. К несвоевременному исполнению поручения относится несоблюдение сроков его исполнения без объективной причины.

К ненадлежащему исполнению поручения относится отсутствие конкретных результатов или недостижение конечных результатов исполнения поручения, отсутствие сведений, необходимых для оценки исполнения поручения, представление недостоверных сведений.

К несвоевременному направлению доклада относится несоблюдение сроков его направления без объективной причины.

Раздел IX. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.

Приложение 1 к Порядку рассмотрения
обращений граждан, поступающих в
БУ «Советский реабилитационный центр»

Информация для направления обращения

Почтовый адрес	Юбилейная ул., д. 56А, г. Советский, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра (Тюменская область), 628240
Телефон	8 (34675) 7-89-50
Адрес электронного сервиса «Обращения граждан»	https://срц-86.рф/message/index.html
Телефоны для получения информации справочного характера	8 8 (34675) 7-89-50 (доб.200, 206, 226)

Приложение 2 к Порядку рассмотрения
 обращений граждан, поступающих в
 БУ «Советский реабилитационный центр»

ГРАФИК
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДИТЕЛЕМ
Бюджетное учреждение
Ханты – Мансийского автономного округа – Югры
«Советский реабилитационный центр»

Ф.И.О.	Должность	Дни приема и часы приема	Место приема
Исаева Юлия Викторовна	Директор	Еженедельно Четверг с 17-00-18-00	г. Советский Кабинет № 34
Маленькая Ольга Ивановна	Заместитель директора		
Петренко Оксана Юрьевна	Заместитель директора		
Исаева Юлия Викторовна	Директор	26 марта 24 сентября с 16-00-17-00	Сектор п. Коммунистический
Маленькая Ольга Ивановна	Заместитель директора		
Петренко Оксана Юрьевна	Заместитель директора		

Приложение 3 к Порядку рассмотрения
 обращений граждан, поступающих в
 БУ «Советский реабилитационный центр»

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

Карточка личного приема № 15/27-ЛП-_____ от «__ . __» _____ г.

Ф.И.О. должностного лица,
 проводившего прием: _____

Заявитель: _____

Адрес заявителя: _____	Социальная группа: _____
_____	_____
Тел.: _____	Категория: _____
Е-mail: _____	Примечание: _____
_____	_____

Характер вопроса: _____

Содержание обращения: _____

Ход выполнения:

Резолюция: _____

Результат рассмотрения: _____

Отметка о присутствующем на личном приеме представителе Общественного совета
 Депсоцразвития Югры _____

**Отметка о согласии заявителя на ведение видеопотоколирования личного приёма:
со слов заявителя, с видеопотоколированием личного приема
согласен** _____

(подпись должностного лица, проводившего прием)

**Отметка о согласии заявителя на получение устного ответа по существу
поставленных в обращении вопросов: со слов заявителя письменный ответ не
требуется** _____

(подпись должностного лица, проводившего прием)

С контроля снял: _____

(подпись должностного лица, проводившего прием)