

Муниципальное учреждение отдел социальной защиты населения  
администрации Тарасовского района Ростовской области

(полное наименование организации)

МУ ОСЗН администрации Тарасовского района

(сокращенное наименование организации)

**П Р И К А З**

21.09.2023 г. № 52

(дата составления)

п. Тарасовский

(место составления)

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в муниципальном учреждении отделе социальной защиты населения администрации Тарасовского района**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в муниципальном учреждении отделе социальной защиты населения администрации Тарасовского района согласно приложению к настоящему приказу.
2. Сотрудникам отдела обеспечить соблюдение данного Порядка.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующий



(подпись)

О. В. Абрамова

(расшифровка подписи)

**ПОРЯДОК**  
организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в муниципальном учреждении отделе социальной защиты населения  
администрации Тарасовского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в муниципальном учреждении отделе социальной защиты населения администрации Тарасовского района (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в муниципальном учреждении отделе социальной защиты населения администрации Тарасовского района по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в муниципальном учреждении отделе социальной защиты населения администрации Тарасовского района (далее – МУ ОСЗН администрации Тарасовского района) осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Постановлением Администрации Тарасовского района от 22.09.2016 №474 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Тарасовского района.

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению



обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники МУ ОСЗН администрации Тарасовского района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района её должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

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

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному



лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом МУ ОСЗН администрации Тарасовского района для доставки письменных обращений является: 346050, Ростовская область Тарасовский район п. Тарасовский, ул. Ленина, д. 67.

2.2. График (режим) работы МУ ОСЗН администрации Тарасовского района:

понедельник – 8.00 –17.00;

вторник–пятница - 8.00 –16.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв –12.00 –13.00.

Прием граждан в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района осуществляется в соответствии с графиком работы отдела.

Телефон для записи на прием: 8(86386) 32-6-74.

2.3. Официальный сайт МУ ОСЗН администрации Тарасовского района – осзн-тарасовский.рф, электронный почтовый ящик МУ ОСЗН администрации Тарасовского района – tarasobes@mail.ru.

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района не осуществляется.

2.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется



работником МУ ОСЗН администрации Тарасовского района по телефону: 8(86386)32-6-74.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте МУ ОСЗН администрации Тарасовского района в сети «Интернет»: осзн-тарасовский.рф.

На информационном стенде в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района размещается следующая обязательная информация:

график личного приема граждан заведующим отделом;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, ответственным за обращения граждан: о местонахождении и графике работы МУ ОСЗН администрации Тарасовского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты МУ ОСЗН администрации Тарасовского района; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;



касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен заведующим МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и работнику, ответственному за обращения граждан.

2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, 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 одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

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

### 3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;



рассмотрение обращений;  
направление ответа на обращение.

3.2. Обращение, поступившее в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается заведующим МУ ОСЗН администрации Тарасовского района на основании предложения работника отдела, ответственного за работу с обращениями граждан или ответственного исполнителя.

3.8. 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



существо поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. 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 МУ ОСЗН администрации Тарасовского района или должностному лицу МУ ОСЗН администрации Тарасовского района.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.11. По просьбе гражданина работником МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, ответственным за работу с обращениями граждан на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района по факсу, принимаются и регистрируются работником МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.13. Обращения, поступившие в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, после первичной обработки специалистом по делопроизводству в тот же день передаются заведующему МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, а в дальнейшем работнику отдела, ответственному за работу с обращениями граждан.

Обращения, поступившие в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района после 15 часов, регистрируются следующим днем.

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт МУ ОСЗН администрации Тарасовского района и по адресу электронной почты, передаются специалистом по делопроизводству работнику отдела, ответственному за работу с обращениями граждан.

3.15. Поступившие в адрес должностных лиц МУ ОСЗН администрации Тарасовского района с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются специалистом по делопроизводству должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом работнику МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, ответственному за работу с обращениями граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.16. Регистрация обращений граждан, поступивших в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, независимо от способов их доставки, производится работником отдела, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка.

3.17. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).



3.18. Работник МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.19. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный номер с датой регистрации письма.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.20. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

дата поступления обращения; фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);

сведения об адресате;

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное).

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет работник МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, ответственный за работу с обращениями граждан, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

3.22. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например, коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.23. Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.



3.24. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

3.25. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.26. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.27. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.28. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.29. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя работника, ответственного за работу с обращениями граждан. О такой передаче работником ответственным за работу с обращениями граждан делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

3.30. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.31. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким сотрудникам отдела, то ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.32. Депутатский запрос, направленный в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации работником, ответственным за работу с обращениями граждан.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.



3.33. При обращении в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица МУ ОСЗН администрации Тарасовского района дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации работником, ответственным за работу с обращениями граждан.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.34. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района по вопросам, входящим в компетенцию МУ ОСЗН администрации Тарасовского района и ее должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации работником, ответственным за обращения граждан.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.35. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.36. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица МУ ОСЗН администрации Тарасовского района обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.37. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.



3.38. Ответ на обращение, поступившее в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.39. Ответ на обращение граждан подписывается заведующим МУ ОСЗН администрации Тарасовского района.

3.40. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.41. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.42. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее заведующему МУ ОСЗН администрации Тарасовского района.

Заведующий МУ ОСЗН администрации Тарасовского района на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет работнику отдела, ответственному за работу с обращениями граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником, ответственным за работу с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.43. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.44. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования работнику МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, ответственному за работу с обращениями граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется заведующим МУ ОСЗН администрации Тарасовского района. Организацию делопроизводства по исполнению



поручений руководителя осуществляют работники, ответственные за делопроизводство.

3.46. Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то ответственным за работу с обращениями граждан ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.47. При поступлении отработанных обращений граждан работнику, ответственному за работу с обращениями граждан, оно снимается с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.48. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.49. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.50. Обращения граждан, поступившие в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

#### 4. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

4.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заведующим МУ ОСЗН администрации Тарасовского района.

4.3. Работником МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, ответственным за работу с обращениями граждан, на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов



граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе отдела.

4.4. В обязательном порядке работником, ответственным за работу с обращениями граждан, на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

4.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) заведующего МУ ОСЗН администрации Тарасовского района по рассмотрению обращений;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) МУ ОСЗН администрации Тарасовского района.

5.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица МУ ОСЗН администрации Тарасовского района, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

5.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица МУ ОСЗН администрации Тарасовского района подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка может быть:

отказано в удовлетворении жалобы;



удовлетворена жалоба, признано решение или действия (бездействие) неправомерными и определена мера, которая должна быть принята с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

5.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в МУ ОСЗН администрации Тарасовского района

Заведующий



О.В. Абрамова



Приложение № 1  
к Порядку  
организации работы  
по рассмотрению  
обращений граждан в  
муниципальном  
учреждение отделе  
социальной защиты  
населения администрации  
Тарасовского района

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОТДЕЛ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ТАРАСОВСКОГО РАЙОНА  
346050, Тарасовский район, п. Тарасовский, ул. Ленина, д.67

---

Исходящий номер

Адрес: \_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции  
в \_\_\_\_\_.

---

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок  
уполномоченным должностным лицом.

Заведующий

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ф.И.О.