

УТВЕРЖДЕНО

приказом Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по Инсарскому району Республики Мордовия (межрайонная)» от 21 августа 2017 года № 107

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном казенном учреждении «Социальная защита населения по Инсарскому району Республики Мордовия (межрайонная)»

Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан в Государственное казенное учреждение «Социальная защита населения по Инсарскому району Республики Мордовия (межрайонная)» (далее - Учреждение).

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Мордовия, Уставом Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по Инсарскому району Республики Мордовия (межрайонная)», утвержденным приказом Министерства социальной защиты населения Республики Мордовия от 23 марта 2016 г. № 01-65.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляет директор Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по Инсарскому району Республики Мордовия (межрайонная)» (далее - директор), уполномоченные им должностные лица Государственного казенного учреждения «Социальная защита населения по Инсарскому району Республики Мордовия (межрайонная)».

Уполномоченным директором должностными лицами, непосредственно обеспечивающими рассмотрение обращений граждан (далее - уполномоченные должностные лица), являются:

- заместители директора;
- заведующие отделений, социальных служб Учреждения;
- специалисты Учреждения.

В зависимости от содержания обращений граждан в рассмотрении обращений граждан участвуют все работники Учреждения.

4. Граждане имеют право обратиться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, в том числе объединения граждан, юридические лица, включая обращения по фактам коррупционных правонарушений.

5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

6. Для направления обращения в Учреждение можно обратиться в письменном виде по адресам: 431430, Республика Мордовия, г. Инсар, ул. Советская, д. 7б; 431900, Республика Мордовия, рт.Кадомкина, ул.Октябрьская, д.7;

на электронную почту Учреждения: zap.ina@zse-mordevia.ru

7. Прием письменных обращений осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы Учреждения:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8.30 до 17.30 (перерыв с 12.00 до 14.00). График работы Социальной службы по работе с клиентами без перерыва на обед.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующему рабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

8. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

Основные термины, используемые при рассмотрении обращений граждан и организаций (Приложение № 1) и применяемые в настоящем Положении, определены статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятым по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления сборника Методических рекомендаций).

Организации рассмотрения обращений в письменной и электронной форме

9. На территории Инсарского муниципального района:

Инспектор по кадрам аппарата управления Учреждения, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан (далее – специалист по вопросам обращений граждан);

На территории Кадомкинского муниципального района:

специалист по социальной работе Социальной службы по работе с клиентами, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан (далее – специалист по вопросам обращений граждан);

регистрирует обращения, поступающие в Учреждения в письменной либо электронной форме (далее – письменные обращения), в день поступления в порядке общей очередности поступления, но не позднее трех дней с момента поступления;

формирует почту на письменных обращениях граждан для рассмотрения директором и заместителями директора (далее – руководство Учреждения).

10. Учет и регистрация письменных обращений осуществляется на территории Инсарского муниципального района, Кадомкинского муниципального района специалистами по вопросам обращений граждан в

журнала учета обращений граждан Учреждения (пронумерованном, пронумерованном и скрепленном печатью), в которых указывается:

- номер регистрации по порядку;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- домашний адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- название организации, откуда поступило обращение с указанием исходных даты и номера;
- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный прием, факс, телефон);
- количество листов либо формат и объем электронного файла;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- внутренний срок исполнения;
- категория заявителя;
- содержание вопроса;
- результат рассмотрения;
- фамилия, имя, отчество ответственного исполнителя;
- отметка об исполнении (исходные дата и номер, проставленные на ответе заявителю).

11. Ошибочно доставленная или неправильно оформленная корреспонденция, поступившая в Учреждение в письменном виде, возвращается посылочному предприятию связи не вскрытой для возвращения отправителю.

12. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них описи и указанных в нем документов. Поступившие копии документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, удостоверение и прочее) прикалываются под скрепку после текста письма, оригиналы документов возвращаются заявителю. Конверты, в которых поступили письменные обращения, предлагаются к переписке.

В случае отсутствия в конверте приложений либо недостачи упоминаемых заявителем или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, при регистрации вносятся соответствующие отметки. При отсутствии самого текста письма поступившая корреспонденция пересылается обратно отправителю с указанием причины возврата.

13. Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

15. Регистрационный номер письменного обращения указывается в регистрационном штампе, который проставляется на свободном месте первой

страницы письменного обращения.

Регистрационный номер состоит из условного цифрового обозначения (индекса) соответствующего отделения, социальной службы Учреждения, начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего письменного обращения (например, 10-И-520).

Повторным письменным обращением гражданин при их поступлении в Учреждение присваивается очередной регистрационный номер, в соответствующей графе (связки) указывается регистрационный номер первоначального обращения. В правом верхнем углу повторного письменного обращения делается отметка «повторно». К повторному письменному обращению подбирается вся предшествующая переписка.

16. Регистрационный номер коллективных письменных обращений состоит из условного цифрового обозначения соответствующего отделения, социальной службы Учреждения, начальной буквы фамилии первого заявителя и порядкового номера поступившего обращения (например, 10-Б-835).

17. Регистрационный номер письменного обращения заявителя, не указанного фамилией и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, состоит из условного цифрового обозначения соответствующего отделения, социальной службы Учреждения, букв «Аи» и порядкового номера поступившего обращения (например, 07- Аи-711).

18. Зарегистрированные письменные обращения граждан не позднее следующего дня после поступления в Учреждение передаются на рассмотрение директору или его заместителю.

Указание по исполнению письменного обращения дается в форме резолюции, включающей фамилию, имя и отчество ответственного исполнителя, содержание поручения, дату и подпись (при необходимости – срок исполнения).

19. Если в резолюции указаны несколько исполнителей, ответственным за исполнение является исполнитель, указанный в списке первым. Ответственному исполнителю направляются оригиналы документов с приложениями, остальным исполнителям – копии.

20. Соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения, предоставляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа.

21. На письменное обращение, рассматриваемое работниками нескольких структурных подразделений, заявителю направляется один ответ. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения письменного обращения несет исполнитель, указанный в резолюции первым.

22. Вопрос о передаче письменных обращений из одного структурного подразделения в другое или о дополнительном назначении соисполнителя ответственным исполнителем решает с директором Учреждения (заместителем директора), давшим поручение. Предоставляется дата новой резолюции.

После переуступки исполнитель возвращает обращение делопроизводителю (специалисту по обращениям граждан), который вносит корректуру в журнал учета обращений граждан и передает обращение, в

ответствии с резолюцией, вновь назначенному исполнителю.

Все резолюции сохраняются и подшиваются в «Дело».

23. Исполнитель:

изучает письменное обращение, нормативную правовую базу и сложившуюся правоприменительную практику по обозначенной проблеме;

готовит проект ответа заявителю;

инициирует проект ответа заявителю;

направляет проект ответа на иницирование уполномоченному должностному лицу;

не позднее, чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа на подпись руководителю Учреждения.

24. Проект подготовленного ответа на письменное обращение инициируется на входе вводящим отделением, социальной службы, с указанием даты, в каком явном углу и передается на подпись директору Учреждения (заместителю директора). Исполнитель несет ответственность (одновременно с подписавшимся) за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на вводимые правовые акты.

Ответ может быть как в письменной, так и в устной форме.

25. В случаях устной формы ответа его содержание вносится в справку, которая составляется должностным лицом, беседовавшим с автором письменного обращения, и докладывается руководителю, данному поручение. Справка, с указанием даты беседы с заявителем и фамилии беседовавшего специалиста, подшивается в дело.

Результаты рассмотрения письменных обращений сообщаются заявителю в письменном виде, а в необходимых случаях – в контролирующей орган.

26. Когда данных, указанных в письменном обращении, недостаточно для вынесения обоснованного решения, запрашиваются дополнительные материалы или направляются работники на места для замеров. При проверке письменных обращений с выездом (выездом) на место результаты оформляются актом обследования или составляется социальный паспорт. Все документы вкладываются в дело.

27. Если просьба, изложенная в письменном обращении, не может быть удовлетворена, то указывается причины и, при необходимости, автору разъясняется порядок обжалования.

28. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу из информационных систем общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направляющего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершающем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

29. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни здоровья или

должностному лицу, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о безуспешности использования права.

30. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

31. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения либо уполномоченное им на это 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

32. Запрещается вносить изменения в содержание подписанного ответа на письменное обращение без разрешения подписавшего его должностного лица.

33. Ответ на обращение направляется заявителю в письменном виде либо по электронной почте (в зависимости от способа обращения заявителя или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении) в сроки, установленные статьей 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответ на запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматриваемых обращении, с предоставленным документом и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (за исключением документов и материалов, в которых содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в для которых установлен особый порядок предоставления), направляется в течение 15 дней (в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Началом срока рассмотрения считается день регистрации письменного обращения, а его окончанием – день направления ответа заявителю или в контролирующей орган.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день (ст. 193 ГК РФ; ст. 4.8. КоАП РФ).

В исключительных случаях, когда для разрешения письменного обращения необходимо проведение сложной проверки, истребование материалов и принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены руководством Учреждения или должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель и делается отметка о продлении срока.

34. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры в пределах полномочий Учреждения и заявителю дан исчерпывающий письменный ответ по существу поставленных вопросов в соответствии с действующим законодательством.

35. Полученные от заявителя документы по его просьбе могут возвращаться вместе с ответом (связанным отправлением).

При возврате документов перечисляются наименования подлинников документов и указывается общее количество листов приложений.

В случае если документы приобщены к материальной проверке, об этом сообщается заявителю.

36. Ответы на письменные обращения граждан, подписанные в установленном порядке, передаются на регистрацию и отрывку специалисту по обращениям граждан.

Второй экземпляр ответа с приложением всех материалов по письменному обращению передается специалисту по обращениям граждан для автоматизированного формирования дел и хранения.

Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

37. При подготовке к отправке ответа на письменное обращение исполнителем:

- проверяется правильность написания адреса, Ф.И.О. заявителя на сопроводительном письме;

- проверяется наличие подписей на ответе заявителю;

- проверяется наличие регистрационного штампа на обращении, номера, даты и подписей на ответе заявителю;

- проверяется правильность написания адреса, Ф.И.О. заявителя на сопроводительном письме в конверте;

- проверяется соответствие приложений, прилагаемых к сопроводительному письму.

38. Письменные обращения, вторые экземпляры ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

Документы в дела по письменным обращениям располагаются в алфавитном порядке с распределением по соответствующим отделам.

При формировании дел по письменным обращениям проверяется комплектность и правильность приобщения документов. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

39. Дела по письменным обращениям подлежат передаче в архив Учреждения через один год после завершения делопроизводства по ним.

40. Хранение дел по письменным обращениям осуществляется в течение 3 (трех) лет. По истечению срока хранения дела по письменным обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке.

41. За своевременным, объективным и всесторонним рассмотрением письменных обращений граждан, исполнением поручений по ним осуществляется постоянный контроль.

Организация контроля за составлением работы с письменными обращениями

граждан назначается на заместителем директора в соответствии с приказом о распределении обязанностей.

Картонка вместе с письменным обращением направляется исполнителю, который остается у специалиста по обращениям граждан.

42. При необходимости контроль рассмотрения письменного обращения осуществляется путем непосредственного изучения положения дел с выездом на место, ознакомление с материалами рассмотрения и разрешения обращений, учета специалиста о фактическом положении дел. В необходимых случаях по результатам рассмотрения исполнителем составляются письменные заключения, которые утверждаются руководителем Учреждения.

43. Централизованный контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан в Учреждении осуществляют специалисты по обращениям граждан.

В целях предотвращения несвоевременного рассмотрения письменных обращений, а также устранения причин, задерживающих исполнение поручений, специалисты по обращениям граждан ежедневно (в понедельник) представляют заместителю директора реестр обращений, срок исполнения которых истекает через семь календарных дней.

44. В ответе в контролирующей орган или контролирующему должностному лицу в результате рассмотрения письменных обращений указывается регистрационный номер и дата письменного обращения; на лицевой стороне последней листа ответа - фамилия и инициалы исполнителя, номер контактного телефона.

По поручению контролирующего органа или контролирующего должностного лица одновременно с ответом возвращается письменное обращение гражданина.

45. Ответы в контролирующей орган подписываются директором, во время отсутствия директора - его заместителем или ответственные лица, на которые возложено исполнение обязанностей.

46. Дежурное дежурство по письменным обращениям граждан ведется отдельно (по Иосарскому и Кадшинскому районам) от других видов дежурного дежурства и возлагается на специалистов по обращениям граждан.

47. Ответственность за организацию работы по рассмотрению и разрешению письменных обращений несет заместитель директора в соответствии с приказом о распределении обязанностей.

Организация личного приема граждан

48. Личный прием граждан по вопросам, относящимся в компетенции Учреждения проводит директор и уполномоченные им должностные лица Учреждения.

Уполномоченными директором должностными лицами, осуществляющими личный прием граждан (далее - уполномоченные лица) в Учреждении, являются: заместитель директора; ведущие социальные службы, отделения Учреждения; специалисты Учреждения.

В зависимости от содержания обращений граждан в рассмотрении обращений граждан в рамках личного приема участвуют все работники Учреждения.

49. Личный прием граждан:

а) в Учреждении проводится ежедневно, в соответствии с режимом работы Учреждения;

б) директором проводится в соответствии с графиком приема граждан;

в) заместителем директора, проводится в соответствии с графиком приема граждан, утверждаемым соответствующим локальным нормативным актом Учреждения.

50. График личного приема граждан, информация о месте, дате и часах личного приема доводится до сведения граждан через информационный стенд, расположенный в холле 2-го этажа здания (Ильинский район), в холле 1 этажа (Калюнинский район), через средства массовой информации и официальный сайт Учреждения.

Порядок личного приема граждан – специалистами социальных служб, отделений Учреждения

51. Личный прием граждан – специалистами социальных служб, отделений Учреждения проводится:

- в служебных кабинетах специалистов социальных служб, отделений Учреждения;

- ежедневно, с 9-30 до 17-30 (кроме выходных и праздничных дней) с перерывом на обед с 13-00 до 14-00. График работы социальной службы по работе с клиентами без перерыва на обед.

52. Специалисты социальных служб, отделений Учреждения осуществляют личный прием всех заявителей, пришедших на личный прием в установленном режиме работы время. Граждане приглашаются на прием специалистом – в порядке очередности. При личном приеме гражданин представляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

Личный прием заявителя может быть проведен по иному документу, удостоверяющим личность заявителя.

53. Специалист осуществляет:

личный прием граждан, пришедших в установленном режиме работы время;

заполнение в картонки личного приема содержания устных обращений заявителей в день их поступления в Учреждение и рассмотрение данных обращений;

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в Учреждение в установленном режиме работы время, в том числе в ходе личного приема.

Учет, регистрации в течение трех дней с момента их поступления в Управление и передачи данных письменных обращений руководству Управления на рассмотрение в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящему Положению.

54. Учет личного приема граждан ведется в журнале учета обращений граждан. На каждого гражданина, обратившегося за личный прием, оформляется карта личного приема (далее – Карточка) (Приложение № 2).

Формирование учетного номера Карточки осуществляется в соответствии с абзацем 1 пункта 15 настоящего Положения.

55. Специалист социальной службы, отделения Управления, осуществляющий личный прием заявителя:

- представляется;
- знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- при необходимости вносит в Карточку недостающие данные.

Право исполнения заявителем собственной аудио- и (или) видеотыпирующей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Кроме того, при приеме руководителем Управления решения и возможности проведения заявителя аудио- и (или) видеозаписи, согласованной со специалистом социальной службы, отделения Управления, осуществляющим личный прием заявителя, необходимо учитывать возможность нарушения ее распространения и маркировать ее достоверность.

56. Заявитель сообщает специалисту социальной службы, отделения Управления, осуществляющему личный прием заявителя:

при устном обращении почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

57. Специалист социальной службы, отделения Управления, осуществляющий личный прием заявителя, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает одно из следующих решений (с соответствующей записью в Карточке):

а) дать заявителю с его согласия устный ответ в ходе личного приема за устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

б) организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о

продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленных(ых) в устном обращении вопросов(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя.

в) отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

г) направить заявителя на личный прием в руководящему Учреждению, разъяснив в устной форме в ходе личного приема в каком порядке и в кому из руководителей Учреждения ему следует обратиться;

д) дать заявителю устный ответ в ходе личного приема с разъяснением, куда ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержится вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, и, по возможности, оказать в этом содействие.

58. По окончании личного приема заявителя специалист специальной службы, отделения Учреждения, осуществивший личный прием заявителя, в том числе с учетом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приема:

а) вносит в Карточку;

содержание устного обращения;

- вид (жалоба, заявление, запрос или предложение) вопроса;

содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа данного заявителю, отражая выполнение соответствующих требований, предусмотренных подпунктом «а» пункта 57. настоящего Положения. Формулировка результата рассмотрения обращения должна отражать степень его реализуемости.

б) отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения;

в) указывает свои фамилию, инициалы.

59. Карточка передается специалисту по вопросам обращений граждан для централизованного учета и формирования дел в соответствии сomenclатурой дел Учреждения, утвержденной на соответствующий календарный год.

60. Письменное обращение, принятое специалистом по вопросам обращений граждан или специалистом социальной службы, отделения Учреждения в ходе личного приема заявителя, предусматривает наличие следующей данных:

наименование адресата;

фамилия, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя;

почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

текст обращения;

личной подписи заявителя;

даты написания обращения или подписи обращения автором;

вспомогательных в обращении приложений документов и материалов, либо их копии;

предельные количества листов обращения и приложений к нему.

61. На обращении в письменной форме, принятом специалистом по

вопросам обращений граждан или специалистами социальной службы, отделов Учреждения в ходе личного приема заявителя. Указывается дата и делается отметка о личном приеме. Данное обращение учитывается, регистрируется специалистом по вопросам обращений граждан, после чего формируется в карту по письменным обращениям руководству Учреждения для рассмотрения. Дальнейшее рассмотрение данного обращения осуществляется исполнителями в соответствии с указаниями руководства Учреждения по исполнению в порядке, установленном настоящим Положением и Инструкцией по делопроизводству в Учреждении, утвержденной соответствующим локальным нормативным актом.

62. Рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе личного приема заявителя, осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 55-58 настоящего Положения; рассмотрение письменных запросов информации, принятых в ходе личного приема заявителя, осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 60-61 настоящего Положения.

Организация предварительной записи и порядок личного приема граждан руководством Учреждения

63. Личный прием граждан руководством Учреждения проводится:

- в служебных кабинетах директора и заместителей директора Учреждения;
- по графику, указанному в подпункте «в» пункта 49 настоящего Положения;
- по предварительной записи.

64. Организация предварительной записи граждан на личный прием к руководству Учреждения и оформление Карточек осуществляется специалистами по вопросам обращений граждан.

Предварительная запись на очередной личный прием к руководству Учреждения осуществляется, начиная со следующего после прошедшего личного приема дня, и завершается не позднее трех дней до очередного личного приема в соответствии с графиком личного приема граждан.

В исключительных случаях по решению руководства Учреждения может быть осуществлен личный прием граждан, пришедших без предварительной записи на прием в установленном соответствующим графиком личного приема время.

65. Заявитель при записи на личный прием к руководству Учреждения предоставляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

66. При осуществлении предварительной записи на личный прием к руководству Учреждения специалисты по вопросам обращений граждан устанавливают повторность или единичность запроса информации и (или) обращений заявителя.

67. На основе полученных данных специалистом по вопросам обращений граждан производится сортировка по следующим критериям:

а) о записи заявителя на личный прием в руководство Учреждения в порядке очередности обращения на запись с учетом льгот заявителя;

б) об отказе в записи заявителя на личный прием в руководство Учреждения.

68. Заявителем может быть отказано в записи на личный прием в руководство Учреждения в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Учреждения с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

б) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались неопроверженные ответы, и в ходе записи на личный прием в руководство Учреждения он не привносит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

д) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной психической активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

Цитирование: Нарушение заявителем общественного порядка в служебных кабинетах Учреждения пресечается с применением мер дисциплинарного порядка, права которых предусмотрены статьей 11 Федерального закона от 7 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции» в случае совершения противоправных действий:

- статьей 20.1 КоАП РФ (случае административного);

- статьей 20.7 КоАП РФ (нарушение установленного порядка организации либо проведения собрания, митинга, демонстрации, шествия или пикетирования);

- в случае совершения преступления, предусмотренного статьей 206 УК РФ (насилие в отношении лиц, работающих или исполняющих свои служебные обязанности, или лиц, находящихся на территории или в помещениях служебных или жилищно-коммунальных объектов, или лиц, находящихся в служебных помещениях или в служебных транспортных средствах).

69. В случае принятия решения о записи заявителя на личный прием в руководство Учреждения специалист по вопросам обращения граждан осуществляет:

запись на личный прием в руководство учреждение;

записывание в Карточку содержания устных обращений заявителя в день их поступления в Учреждение;

подтверждение заявителем в устной форме факта записи на личный прием в руководство Учреждение и занесения в дату и времени личного приема руководством Учреждения.

70. При записи заявителя на личный прием в руководство Учреждения в Карточку вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отменяется наличие документа, удостоверяющего личность, достоверный адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или

организационно-правовая форма юридического лица, деловой состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

71. Карточка с внесенными данными передается в социальную службу либо отделение Учреждения, в компетенции которого относится суть обращения заявителя, записывается на личный прием в руководство Учреждения, для подготовки материала, необходимого для всестороннего и объективного рассмотрения руководством Учреждения устного запроса информации или устного обращения. В случае выявления повторности или неоднородности поступивших от заявителя запросов информации и (или) обращений, специалистами социальной службы, отделения Учреждения, в компетенции которых относится суть обращения заявителя, подбираются все материалы и документы по преимуществующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

Подготовленные и подобранные материалы и документы передаются специалистами социальной службы, отделения Учреждения, в компетенции которого относится суть обращения заявителя, специалисту по вопросам обращений граждан в срок, не позднее трех дней до установленной даты личного приема руководством Учреждения.

Специалист по вопросам обращений граждан передает подготовленные и подобранные материалы и документы руководству Учреждения в срок, не позднее двух дней до установленной даты личного приема.

72. В случае если по объективным причинам руководством Учреждения не может провести личный прием в установленное время, специалист по вопросам обращений граждан уведомляет об этом граждан, записавшихся на личный прием в срок, не позднее одного дня до установленной даты личного приема, по контактному телефону заявителя (его представителя, доверенного лица), указанному в Карточке, и сообщает о новой дате и времени личного приема (предпочтительной или точной).

73. Все заявители, записанные на личный прием в руководство Учреждения, должны быть приняты руководством Учреждения в установленный день личного приема, при этом время продолжительности личного приема заявителя не может быть регламентировано.

74. Руководство Учреждения осуществляет личный прием заявителей в соответствии с пунктами 55-57 (за исключением подпункта «в» пункта 57) настоящего Положения.

Дальнейшие учет и оформление Карточек осуществляются специалистами по вопросам обращений граждан.

75. В случае если по итогам личного приема принято решение в соответствии с подпунктом «б» пункта 57 настоящего Положения, руководством Учреждения может быть дано соответствующее поручение уполномоченным лицам.

Данные обращения ставятся на контроль специалистом по вопросам обращений граждан путем занесения в правом верхнем углу Карточки «Контроль».

Копия Карточки с соответствующим поручением руководства Учреждения на бумажном носителе передается специалистом по вопросам обращений граждан

уполномоченному лицу, указанному в поручении первым, и срок, не позднее рабочего дня, следующего за днем личного приема руководством Учреждения. Формы Карточки с соответствующим поручением руководства Учреждения хранятся у специалиста по вопросам обращений граждан.

76. Исполнение поручений руководства Учреждения по итогам личного приема осуществляется в сроки, установленные статьей 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», если руководством Учреждения не указан иной (более ранний) срок.

77. Поступившая от уполномоченных лиц информация о мерах, принятых во исполнение поручений руководства Учреждения по итогам личного приема, подготовленная в виде докладной записки или в виде письменного ответа направлена в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Учреждении, направляется на ознакомление руководству Учреждения, осуществляющему прием.

Если от руководства Учреждения не поступают дополнительные поручения, обращение снимается с контроля путем зачеркивания слова «Контроль» и списывается в дело.

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в ГКУ «Созидателя
населения по Инсарскому
району РМ (м.п.районный)»

Основные термины,

используемые при рассмотрении обращений граждан в организации

Адресант - заявитель, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

адресат - государственный орган, орган местного самоуправления, в которые направлено обращение, или должностное лицо, которому направлено обращение;

акция - аналогичные обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

аннотация - краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) заявителем(ей);

анонимное обращение - обращение заявителя (ей)

- в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (ей) (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации);

анонимный запрос - запрос, не содержащий почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество гражданина;

вопросы местного значения - вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об основах принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

вторичное обращение - обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в адрес или на имя которых данное обращение поступило, но содержащее информацию о рассмотрении данных вопросов ранее иными государственными органами, органами местного самоуправления или другими должностными лицами, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов;

государственная услуга - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного бюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов;

документированная информация, документ - зафиксированная на материальном носителе путем документирования информации с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях ее материальный носитель;

должностные лица - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах или органах местного самоуправления;

жалоба - просьба заявителя(ей) о восстановлении или защите его(их) нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц(их);

запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов - служебный документ, направленный в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, за исключением судам, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивающий необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

запрос в письменной форме - запрос заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

запрос в устной форме - запрос заявителя(ей) в устной форме в ходе визита на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи;

запрос в виде электронного документа - запрос заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

запрос об оказании государственных или муниципальных услуг - запрос заявителя в федеральный орган исполнительной власти, государственный бюджетный фонд, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления о реализации функций в пределах установленных полномочий указанных органов по предоставлению государственных или муниципальных услуг;

заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, либо без гражданства, официально гражданин, в том числе юридическое лицо;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении закона и иных нормативных правовых актов, неадекватная в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационно-телекоммуникационная сеть - техническая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления - информация (в том числе документированная), опубликованная в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, органами местного самоуправления или организациями, подведомственными государственным органам, органам местного самоуправления, либо поступившая в указанные органы и организации, в том числе законы и иные нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов и организаций, иная информация, касающаяся их деятельности;

коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, религиозных общин и собраний, объединившихся организаторами и отвечающее требованиям, установленным в обращении действующим законодательством;

контрольное обращение - обращение заявителя(ей), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в государственной(ей) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(а), осуществляющее(е) публично-значимые функции, и(или) организацию(ы) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), содержащим запрос о предоставлении документов или материалов и результатах рассмотрения данного обращения;

контин обращения - обращение, полностью воспроизводящее информацию изданного обращения и все его внешние признаки или часть их;

«материалы на откликновение» - текст, не относящийся к предложением, изданием и жалобам, с приложением печатной продукции (журнала, газеты, книги, буклеты, листовки и т.д.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.д.), рукописей, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста, либо текст, содержащий пожелания, просьбы личного характера, откликов на

объекта, не содержащее оценки конкретных фактов;

«инициатор обращения» - автор обращения, направленный в один и тот же государственный орган или орган местного самоуправления, одному и тому же должностному лицу и/или в более обращение по разным вопросам (подвопросам);

муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставом муниципальных образований;

направление обращения по компетенции - направление должностным лицам либо уполномоченным лицом обращения заявителя(ей) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственной(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственной(ых) или муниципальной(ых) учреждении(ях), осуществляющей(их) публично-значимые функции, и(или) организации(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(их) входит решение поставленных в обращении вопросов(ов);

«не обращение» - текст, не имеющий смысла, либо направленный для уведомления, либо содержащий исключительно сообщение или оценку действительности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, предъявляемым Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации и деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к адресам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

«не подержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано неисполнимым, заявление или жалоба - необстоятельными и неподлежащими удовлетворению;

«неоднократное обращение» - и/или в более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу (подвопросу);

«неоднократный запрос» - запрос информации, ранее предоставляемый данному заявителю информации;

«ненатурное обращение» - обращение, заявителя(ей), содержащее ненормативную лексику (напрямойноного характера);

«обращение» - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

«обращение в письменной форме» - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме - обращение заявителя(ей) на личном приеме руководителю государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченному лицу;

обращение в форме электронного документа - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

обращение, не поддающееся прочтению - обращение в письменной форме заявителя(ей) с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся(ся) в обращении, а если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

обращение некорректного характера - обращение заявителя(ей), содержащее слова или выражения, умышленно унижающие честь и достоинство личности, часто выраженные в нецензурной форме;

ответ на запрос - служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, уполномоченным действующим должностным и иным нормативными правовыми актами государственного органа, предоставляющим информацию, нормативными правовыми актами, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе или органе местного самоуправления;

- в котором содержится или в котором прилагается запрашиваемая информация;

- в котором указана ссылка, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации, либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственного органа и органа местного самоуправления;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в которые поступил запрос;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информации;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, и проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов;

лица местного самоуправления либо подконтрольных организаций или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о невозможности удовлетворения правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также в необходимых случаях с направлением обращения в соответствующие органы;

- о возможности прочтения текста обращения в письменной форме, выдаваемого бесплатно, в оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(а), государственное(ое) публично-правовое учреждение, иные(ые) организации(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес автора подпадают под защиту;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителем неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- и возможности дать ответ по существу поставленного в обращении и письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с конфиденциальностью результатов сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

открытое письмо - адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, государственному или муниципальному учреждению, осуществляющему публично-значимые функции, иной организации и их должностным лицам, информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

официальный документ - документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, государственным или муниципальным учреждением, осуществляющим публично-значимые функции, иной организацией и их должностными лицами, оформленный и удостоверенный в установленном порядке;

похвала деятельности - текст, не относящийся к предложению, заявлению и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, должностным лицам, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично-значимые функции, одной из форм положительной похвалы является благодарность или пожелание дальнейшего успеха в работе (деятельности);

уточнение порядка рассмотрения обращения - уточнение в ходе рассмотрения обращения в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» о необходимости применения иного порядка его рассмотрения, установленного федеральными конституционными актами и иными федеральными законами;

вторичное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу второй раз;

«поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подкрепленными удовлетворенных;

подлинное обращение - обращение, данные о заявителе(ях), времени и месте его создания, содержащиеся в самом обращении или заявителем иным путем подтверждающие достоверность создания обращения;

подлинник обращения - первый или единственный экземпляр подлинного обращения;

возбуждение - текст, не относящийся к предложению, заявлению и жалобам, содержащий приветствие и пожелание адресату личного характера по случаю какого-либо предвиденного события;

получатель информации - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Получателями информации являются также государственные

органы, органы местного самоуправления, осуществляющие также указанной информации в соответствии федеральным законом;

предложение - рекомендация заявителя(ей) по содержанию вышесказанной и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

предмет ведения - круг законодательно зафиксированных вопросов, по которым органы законодательной, исполнительной и судебной власти компетентны принимать решения;

предметы ведения Российской Федерации - круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации принимают решения федеральные органы государственной власти;

предметы совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации - круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации принимают решения федеральные органы государственной власти и в соответствии с ними органы государственной власти субъектов Российской Федерации;

предметы ведения субъектов Российской Федерации - круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации принимают решения органы государственной власти субъектов Российской Федерации;

«приглашение» - просьба явиться, прибыть, присутствовать на какой-либо мероприятии;

принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением - «поддержка» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления и жалобы;

публично-значимые функции - функции по осуществлению деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, призванного государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

«решено» - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявителя проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

рассмотрение запроса - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или в котором прилагается запрашиваемая информация, либо в котором в соответствии с действующим законодательством подается мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

рассмотрение обращения - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица,

государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично-значимые функции, иной организации и их должностных лиц, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(ий) по существу заявленного(ых) заявителем(ями) в обращении вопроса(ов);

результат рассмотрения обращений - принятие государственным органом, органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, государственным или муниципальным учреждением, осуществляющим публично-значимые функции, иной организацией и их должностным лицом, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, по существу одного из следующих решений - «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

зобовязывание - текст, не относящийся к предложению, завещанию и жалобам, содержащий совместно (совместные) определенному субъекту (субъекты);

сопровожденный документ - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-значимые функции, иную организацию и их должностным лицом, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения заявителя(ей) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в полномочиях которых имеется предоставление запрашиваемой информации, с предложением срока;

текст - материальный носитель, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи или видеозаписи;

«текст, не имеющий смысла» - текст, не относящийся к предложению, завещанию и жалобам и не имеющий смыслового содержания, кратительного содержания повествовательного и (или) иного характера;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее - тематический классификатор) - перечень вопросов или подвопросов, объединенных и соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении(ях) заявителей, либо запрашиваемой информации с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

уведомление - служебный документ, направляемый заявителю;

- и направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу;

государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-правовые функции, иную организацию и их должностным лицом, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- в продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, в государственные или муниципальные учреждения, осуществляющие публично-правовые функции, иные организации и их должностным лицам, в исключенных судом, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- и продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления;

- в направлении (перезадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, в полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать тридцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

устный ответ на запрос - информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления предоставляемая в устной форме заявителю в ходе звонка на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону справочных служб государственных органов и органов местного самоуправления, либо с использованием иных средств связи;

устный ответ на обращение - двоящийся в ходе личного приема заявителя;

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если исключенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют документальной проверки, с занесением соответствующей записи в картонку личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

электронное сообщение - информация, переданная или полученная через информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефоны справочных служб государственных органов или органов местного самоуправления.

Приложение № 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в ГКУ «Сотрудники
населения по Инсарскому
району РМ (межрайонная)»

Государственное казенное учреждение «Социальная защита населения
по Инсарскому району Республики Мордовия (межрайонная)»

Карточка личного приема № _____

Дата приема _____

Имя, фамилия, отчество гражданина, обратившегося на личный прием:

фамилия _____

имя _____

отчество (при наличии) _____

ссылка на постановление _____

адрес регистрации (фактического проживания) _____

контактный телефон _____

факс, адрес электронной почты (по желанию заявителя) _____

суть содержания вопроса, поставленного в обращении _____

на основании _____

принят решения _____

содержание принятого решения, содержащее устное ответ _____

сведения о принятии в ходе личного приема письменного обращения (да/нет) _____

Инициал должностного лица, ведущего прием _____



Підприємство, пропонує
в сервісній мережі готелю
бути вартістю

Директор _____ С.В. Антонович

Підписав _____ Л.Г. Печенюк