

УТВЕРЖДАЮ

Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры «Нижневартовский
дом - интернат для престарелых и
инвалидов»

С.Т. Прокопьева

« 20 »

2019 г.



ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в БУ «Нижневартовский дом-интернат»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее также - автономный округ) от 18 апреля 2007 года № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры», сборником Методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденного решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее - Методические рекомендации), Порядком приема иностранных делегаций, отдельных иностранных граждан и лиц без гражданства в исполнительных органах государственной власти, государственных органах и государственных учреждениях автономного округа, утвержденным постановлением Губернатора автономного округа от 21 ноября 2011 года № 168, на основании пункта 1.4 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, утвержденного постановлением Губернатора автономного округа от 24 августа 2012 года № 130 (далее - Порядок, утвержденный постановлением Губернатора автономного округа № 130), и пункта 6.55.4 Положения о Департаменте социального развития автономного округа, утвержденного постановлением Губернатора автономного округа от 27 ноября 2014 года № 458-п, Порядка рассмотрения обращений граждан,

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Раздел 2. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение может быть доставлено в Учреждение лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа через единый официальный сайт государственных органов автономного округа, публичный информационный уровень государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (ТИС Югры)».

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

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

2.2. Поступающие непосредственно в Учреждение письменные обращения регистрируются документоведом в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (далее - СЭД) в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, за исключением обращений, поступающих в форме электронного документа.

2.3. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение. Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

2.4. Регистрация обращения осуществляется в СЭД путем присвоения ему порядкового номера и создания электронной регистрационной карточки (далее - ЭРК) с обязательным заполнением всех ее полей и прикреплением электронных образов обращения и конверта (при наличии).

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

2.6. При регистрации обращений иностранных граждан и лиц без гражданства документовед присоединяет к регистрационному номеру ЭРК префикс «И».

2.7. Документовед не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации обращения выдает (направляет) заявителю уведомление о регистрации обращения (Приложение 1).

Информация о регистрации обращения, поступившего в форме электронного документа через Личный кабинет, размещается документоведом на индивидуальной странице заявителя в Личном кабинете на едином официальном сайте государственных

«ЗИ(8)»).

2.15. Поступившее «не обращение» документовед регистрирует с присоединением к регистрационному номеру ЭКР префикса «НО» и в течение 7 дней со дня его регистрации направляет гражданину соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости «не обращение» направляется посредством СЭД должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления.

2.16. Обращение, поступившее в Учреждение с сопроводительным письмом государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, содержащим запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, документовед регистрирует с присоединением к регистрационному номеру ЭКР префикса «ЗИ(59)», принимает на особый контроль (с отметкой в СЭД о соответствующем виде контроля) и устанавливает срок исполнения - 15 дней со дня регистрации обращения.

В случае если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в ЭРК проставляется срок, указанный в поручении.

2.17. Поступившее анонимное обращение регистрируется в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле ЭРК, ответ по существу не дается.

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции для принятия соответствующих решений.

Раздел 3. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

3.1. Зарегистрированное обращение направляется документоведом директору Учреждения (лицу, его замещающему) для определения лица, ответственного за рассмотрение обращения, и направления ему посредством СЭД поручения (резолуции) по рассмотрению обращения.

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

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Учреждения, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Поступившее в Учреждение обращение с информацией о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется документоведом с сопроводительным письмом,

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

4.5. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, на основании доклада лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, но не более чем на 30 дней.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, уведомляет заявителя в установленном порядке о продлении срока рассмотрения его обращения.

4.6. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения документовед вносит в СЭД.

4.7. Своевременное рассмотрение обращения несколькими лицами, подготовку проекта ответа (ответа) заявителю, а также информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль в соответствии с пунктом 2.16 Порядка, осуществляет ответственное за рассмотрение обращения лицо, указанное первым в поручении по рассмотрению данного обращения.

Лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

4.8. В случае если предметом обращения является вопрос, на который заявителю неоднократно (2 и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в Учреждении.

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

4.9. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов и обстоятельств, документовед регистрирует в соответствии с Порядком, заявителю ответ не дается, обращение снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

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

4.10. В течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения документовед осуществляет сопоставление заявителя с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

По итогам сопоставления документовед уведомляет заявителя и лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о принятом решении.

Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, не определено как автор ранее направленного обращения, ранее направленное обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

4.11. В случае поступления от гражданина заявления об отсутствии факта направления обращения документовед осуществляет сопоставление автора первичного обращения с

заявления или жалобы;

в том числе «меры приняты», в случае выполнения действий до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса, то есть до фактической реализации предложения, фактического удовлетворения заявления или жалобы;

- «не поддержано», если по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

- «разъяснено», если по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании порядка реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

- «оставлено без ответа», если принято решение об оставлении обращения без ответа.

Раздел 6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения (в его отсутствие - исполняющий обязанности директора) и должностные лица учреждения, уполномоченные на проведение личного приема граждан (далее также - личный прием, уполномоченное лицо). График приема граждан утверждается приказом директора Учреждения (Приложение 2).

6.2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, на информационных стендах Учреждения.

6.3. Организацию личного приема директора Учреждения осуществляет документовед, который обеспечивает:

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

- согласование даты личного приема;

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

- соблюдение установленного порядка проведения личного приема;

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

- контроль исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

6.4. Организацию личного приема уполномоченным лицом, оказание гражданину консультативно-правовой помощи обеспечивает лицо, ответственное за рассмотрение письменного обращения, которое в том числе:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- осуществляет проверку фактов и доводов, изложенных в обращении, при необходимости с личным участием заявителя;

- представляет уполномоченному лицу справку о результатах рассмотрения обращения, содержащую краткую информацию о гражданине, правовую основу (позицию) и дополнительную информацию по существу поставленных в обращении вопросов,

- 6.15. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, письменный доклад представляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее - основной исполнитель), если в резолюции должностного или, давшего поручение, не определено иное.
- 6.16. Письменный доклад должен содержать информацию о конкретных мерах, принятых для обеспечения исполнения поручения, характеристику конкретных результатов его исполнения, с учетом мнения заявителя и приложением копий подтверждающих документов.
- 6.17. В случае если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, исполнитель представляет письменный доклад с указанием обстоятельств, конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения, и предложением о продлении срока исполнения поручения.
- 6.18. Должностное лицо, проводившее личный прием (лицо, его замещающее) по итогам рассмотрения представленного письменного доклада принимает решение о снятии с контроля, продлении сроков исполнения поручения либо дает новое поручение.
- 6.19. Документовед вносит принятое должностным лицом решение в СЭД не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения.
- Информацию о новом поручении ответственный исполнитель доводит до сведения исполнителя, указанного в поручении, не позднее 2 рабочих дней со дня принятия решения.
- 6.20. Исполнители несут персональную ответственность за надлежащее и своевременное исполнение поручения, а также достоверность, полноту и качество подготовленного письменного доклада и своевременность его представления.
- 6.21. К несвоевременному исполнению поручения относится несоблюдение сроков его исполнения без объективной причины.
- К ненадлежащему исполнению поручения относится отсутствие конкретных результатов или недостижение конечных результатов исполнения поручения, отсутствие сведений, необходимых для оценки исполнения поручения, представление недостоверных сведений.
- К несвоевременному направлению доклада относится несоблюдение сроков его направления без объективной причины.
- 6.22. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за своевременным и надлежащим исполнением поручений, в том числе еженедельно направляет исполнителям перечень поручений, срок рассмотрения которых нарушен и (или) истекает в течение 7 последующих дней.
- В случае выявления фактов несвоевременного или ненадлежащего исполнения поручений, а также несвоевременного направления письменных докладов об их исполнении ответственный исполнитель вносит директору Учреждения предложения о проведении служебных проверок в отношении работников Учреждения, допустивших указанные нарушения.

Раздел 7. Контроль рассмотрения обращений граждан

- 7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в Учреждение, осуществляет ответственный исполнитель.

15



**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«НИЖНЕВАРТОВСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И
ИНВАЛИДОВ»**

ул. Дружбы Народов 15Б,
г. Нижневартовск,
Ханты-Мансийский
автономный округ-Югра
628602

ИНН/КПП 8603031483/860301001
ОГРН 1028600967812 ОКПО 36278645
тел. (3466) 46-14-20;
факс: 46-14-20
pansion@otrada-nv.ru

ФИО ЗАЯВИТЕЛЯ

Уважаемый (ая) _____ !

Ваше обращение в наименование Учреждения от дата
зарегистрировано за № _____ от *дата* в соответствии с Федеральным
законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан
Российской Федерации».

Ответ на обращение будет направлен в Ваш адрес в сроки, установленные
действующим законодательством, не позднее *дата*.

Наименование должности

подпись

расшифровка подписи

Исполнитель:
ФИО, должность, тел.

Приложение 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в учреждение

УТВЕРЖДАЮ

Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры «Нижневартовский
дом - интернат для
престарелых и инвалидов»

_____ С.Г.Прокопьева
« _____ » _____ 2019 г.

**ГРАФИК
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ДИРЕКТОРА**

бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Нижневартовский дом-интернат»
(полное наименование учреждения подведомственного)

Ф.И.О.	Должность	Дни приема и часы приема	Место приема
Прокопьева Светлана Геннадьевна	Директор	Каждый 2 и 4 понедельник месяца с 16.00 до 18.00 Каждую среду с 15.00 до 17.00	БУ «Нижневартовский дом - интернат», 3 этаж – кабинет директора

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Нижневартовский дом - интернат»

Карточка личного приема №15-ЛП- ____ от ____ 2019г.

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

Заявитель: _____

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

Характер вопроса: _____

Содержание обращения: _____

Ход выполнения:

Резолюция: _____

Результат исполнения: _____

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Нижневартовский дом - интернат для престарелых и инвалидов»

Наименование учреждения

ФИО Руководителя

КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ

Дата регистрации _____ № _____ ОГ

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес заявителя _____

Социальное положение _____

Место работы, должность _____

Льготная категория _____

Тематика обращения _____

Сведения о характере вопроса,
(краткое содержание обращения)

Резолюция приёма _____

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

Результат исполнения _____