



КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 25.12.2019 № 342
г. ПСКОВ

Об утверждении Положения
о рассмотрении обращений граждан
в Комитете по социальной защите
Псковской области

В целях упорядочивания работы по рассмотрению обращений граждан в Комитете по социальной защите Псковской области, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и положением о Комитете по социальной защите Псковской области, утвержденным постановлением Администрации Псковской области от 13 июля 2009 г. № 256, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Комитете по социальной защите Псковской области (далее – Комитет).

2. Определить консультанта отдела организационно-правового и документационного обеспечения И.А. Егорову должностным лицом, ответственным за контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя председателя комитета Т.В. Селиверстову.

Председатель комитета

Верно: Алексеева



О.М.Евстигнеева

УТВЕРЖДЕНО
приказом Комитета по социальной
защите Псковской области
25.12.2019 № 342/

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Комитете по социальной защите Псковской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Комитете по социальной защите Псковской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в Комитете по социальной защите Псковской области (далее - Комитет).

2. Действие Положения не распространяется на обращения, зарегистрированные в Администрации Псковской области и поступившие в Комитет для подготовки проекта ответа или рассмотрения вопроса о целесообразности проведения личного приема заявителя руководством Администрации области, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном постановлением Администрации Псковской области от 11 марта 2015 г. № 111 «О рассмотрении обращений граждан в Администрации области».

3. Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ. Кроме того, для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

а) первичное обращение – обращение, содержащее вопросы, по которым заявитель ранее в Комитет не обращался.

б) повторное обращение - обращение, в котором выражается несогласие заявителя с ответом Комитета на его предыдущие обращения;

в) дубликат обращения - повторный экземпляр обращения или копия одного и того же обращения (включая обращения с различными адресатами, но идентичным содержанием) от одного и того же заявителя.

4. Организацию рассмотрения обращений граждан в Комитете осуществляет председатель Комитета или от его имени уполномоченный приказом Комитета сотрудник Комитета.

Подписантами ответов на первичные обращения граждан являются первый заместитель председателя Комитета, заместители председателя Комитета (далее - заместители председателя Комитета) в соответствии с закрепленными должностными регламентами сферами ведения, если поручением председателя Комитета или должностного лица, исполняющего его обязанности, не установлено иное.

Подписантами ответов на повторные обращения граждан, а также на первичные обращения граждан, в которых обжалуются решения или действия (бездействие) заместителей председателя Комитета, являются председатель Комитета или должностное лицо, исполняющее его обязанности.

5. Подписание уведомлений и запросов информации в рамках рассмотрения обращений граждан осуществляет должностное лицо, уполномоченное в соответствии с пунктом 4 настоящего Положения на подписание ответа.

6. Исчисление срока рассмотрения обращений, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, начинается со дня его регистрации и завершается направлением ответа на почтовый адрес заявителя (для обращений, поступивших в письменном виде и на личном приеме) или адрес электронной почты (для обращений, поступивших в электронном виде).

7. Все действия, связанные с регистрацией и рассмотрением обращений граждан, а также с контролем за сроками их рассмотрения, осуществляются с использованием государственной информационной системы «Система электронного документооборота Администрации Псковской области» (далее - СЭД АПО).

II. Поступление обращений граждан

8. Обязательной регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, подлежат обращения граждан, направленные ими в Комитет:

в письменной форме на почтовый адрес Комитета: г. Псков, ул. Некрасова, д. 23, 180001, а также через почтовый ящик Комитета, расположенный по адресу: г. Псков, ул. Некрасова, д. 23;

в электронной форме в раздел Комитета Интернет-приемной Администрации Псковской области и органов исполнительной власти Псковской области по адресу: <https://priemnaya.pskov.ru/>;

в устной форме в ходе личных приемов граждан, проводимых председателем Комитета либо уполномоченным им должностным лицом Комитета в соответствии с утвержденным графиком. Обращения, поступившие в ходе личного приема, оформляются в виде карточек личного приема в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

9. Сотрудник Комитета, на которого возложено осуществление функций регистрации обращений граждан (далее - регистратор), в течение одного рабочего дня с момента регистрации обращения направляет его посредством СЭД АПО председателю Комитета или уполномоченному приказом Комитета сотруднику Комитета, осуществляющему организацию рассмотрения обращений от его имени.

III. Рассмотрение обращений граждан

10. В срок, не превышающий двух рабочих дней со дня получения письменного обращения, председатель Комитета или уполномоченный приказом Комитета сотрудник Комитета, осуществляющий организацию рассмотрения обращений от его имени, дает поручение о рассмотрении письменного обращения должностным лицам Комитета в соответствии с их компетенцией, которое оформляется в виде резолюции в СЭД АПО (далее - резолюция руководителя).

В случае если подписантом ответа на обращение является председатель Комитета, то ответственным за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа на него (ответственным исполнителем) является должностное лицо, указанное в резолюции руководителя

первым.

В случае если подписантом ответа на обращение является заместитель председателя Комитета, то ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное первым в резолюции заместителя председателя Комитета. При отсутствии в течение 2 рабочих дней резолюции заместителя председателя Комитета о назначении ответственных исполнителей ответственным исполнителем выступает он сам.

11. Должностные лица, указанные в резолюции руководителя или заместителя председателя Комитета после ответственного исполнителя, являются соисполнителями.

Соисполнители в пределах компетенции представляют ответственному исполнителю информацию, необходимую для своевременного и качественного рассмотрения обращения, в срок не позднее 15 дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен резолюцией председателя Комитета или заместителя председателя Комитета.

12. По результатам рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель в срок не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с пунктом 6 настоящего Положения, подготавливает проект ответа гражданину и направляет его на подписание должностному лицу, указанному в пункте 4 настоящего Положения, с использованием СЭД АПО.

13. Ответ о результатах рассмотрения обращения за подписью нескольких заявителей адресуется одному из них (как правило, указанному в списке заявителей первым) с пометкой «для объявления другим заявителям».

14. При нахождении у ответственного исполнителя на рассмотрении нескольких обращений от одного гражданина допускается направление в его адрес единого ответа с перечислением во вводной части ответа реквизитов рассмотренных обращений (при отсутствии реквизитов указываются другие данные, позволяющие определить перечень рассмотренных обращений).

При подготовке единого ответа срок рассмотрения включенных

в него обращений исчисляется по обращению, поступившему раньше остальных.

15. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, то ответственный исполнитель в соответствии с частями 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения осуществляет его переадресацию с одновременным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

При этом обратная переадресация обращения (направление обращения в государственный орган или должностному лицу от которого оно поступило) не допускается.

16. При поступлении дубликата обращения заявителю не позднее 10-дневного срока с момента его регистрации направляется уведомление с указанием даты и исходящего номера ответа на первичное (повторное) обращение и приложением его копии.

17. Ответы и уведомления заявителям, подписанные электронной подписью и оформленные в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Псковской области, утвержденной распоряжением Администрации Псковской области от 29 декабря 2018 г. № 617-р, направляются на черно-белых бланках Комитета.

18. Обязанность по регистрации, по внесению данных об отправке ответа в журнал регистрации и направлению подписанного ответа (уведомления) на почтовый адрес заявителя в течение одного рабочего дня с момента его подписания лежит на регистраторе.

19. В случае если направление ответа (уведомления) гражданину осуществляется на адрес электронной почты, регистратор в течение одного дня осуществляет регистрацию ответа (уведомления) и направляет его посредством СЭД АПО ответственному исполнителю с поручением о направлении ответа на электронный адрес заявителя.

Ответственный исполнитель после направления ответа (уведомления) на электронный адрес заявителя заполняет текущий отчет об исполнении поручения регистратора, прикладывая в виде отдельного вложения (файла) снимок экрана (скриншот), подтверждающий факт отправки электронного документа на указанный в обращении гражданином электронный адрес.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

20. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан в Комитете несет должностное лицо, уполномоченное на подписание ответа на обращение в соответствии с пунктом 4 настоящего Положения и ответственный исполнитель.

21. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан в Комитете осуществляет должностное лицо, определенное приказом Комитета.

22. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Положения должностные лица Комитета несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.
