



**Главное управление  
социальной защиты населения  
Курганской области**

**П Р И К А З    № 985**

от « 30 » апреля 2010 г.

Об утверждении Административного регламента исполнения Главным управлением социальной защиты населения Курганской области государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений

В соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Курганской области, осуществляющих отраслевое либо межотраслевое управление, утвержденным постановлением Правительства Курганской области от 7 сентября 2007 г №388,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Административный регламент исполнения Главным управлением социальной защиты населения Курганской области государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений (далее – Административный регламент) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Отделам (филиалам) Главного управления социальной защиты населения Курганской области обеспечить реализацию настоящего приказа.

3. Опубликовать настоящий приказ в Курганской областной общественно-политической газете «Новый мир».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Главного управления

В.Д. Демина

Приложение к приказу Главного управления социальной защиты населения Курганской области от 30 апреля 2010 года № 985  
«Об утверждении Административного регламента исполнения Главным управлением социальной защиты населения Курганской области государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений»

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**исполнения Главным управлением социальной защиты населения**  
**Курганской области государственной функции по обеспечению приема**  
**физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном**  
**объеме рассмотрения их устных и письменных обращений**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент исполнения Главным управлением социальной защиты населения Курганской области (далее – Главное управление) государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности исполнения государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной функции, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Главном управлении.

2. Исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993 г., №237);
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006 г., № 19);
- Федеральным законом от 27.07.2004 N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2004 г., № 31);
- Уставом Курганской области ("Новый мир", 21.12.1994, N 242);
- Законом Курганской области от 06.12.2006 года № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области» ("Новый мир" - Документы, 14.12.2006, № 41);
- постановлением Правительства Курганской области от 07.09.2007 N 388 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Курганской области, осуществляющих отраслевое либо межотраслевое управление" («Новый мир» - Документы», 21.09.2007 г., № 66);
- постановлением Правительства Курганской области от 10.04.2007 N 124 "О порядке досудебного обжалования действий (бездействий), решений исполнительных органов

государственной власти Курганской области, осуществляющих отраслевое либо межотраслевое управление, их должностных лиц" («Новый мир» - Документы», 20.04.2007 г., № 27);

- постановлением Правительства Курганской области от 07.09.2007 N 369 "Об утверждении положения о Главном управлении социальной защиты населения Курганской области" ("Новый мир" - Документы, 14.09.2007, N 64);

- санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы" ("Российская газета", 21.06.2003, N 120).

3. Государственная функция по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений исполняется начальником Главного управления, заместителями начальника Главного управления, начальниками отделов (филиалов) Главного управления, иными государственными гражданскими служащими.

4. Рассмотрение обращений граждан включает в себя рассмотрение письменных обращений граждан, в том числе поступивших по информационным системам общего пользования и электронной почте, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

5. Конечными результатами исполнения государственной функции являются:

- ответ на поставленные в обращении вопросы;  
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения по существу вопросов.

6. Процедура исполнения государственной функции завершается путем направления ответа, уведомления о переадресации письменного обращения или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

## **II. Требования к порядку исполнения государственной функции**

### **Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции**

7. Информация о порядке исполнения государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений предоставляется:

- непосредственно в Главном управлении, отделах (филиалах) Главного управления (приложение 1 к Административному регламенту);

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе, в сети Интернет на официальном сайте Главного управления.

8. Сведения о месте нахождения Главного управления: 640001, г. Курган, ул. Зорге, д. 39, телефон/факс 8 (3522) 44-17-70, адрес электронной почты: gusznpost@kurganobl.ru

9. Требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому посредством электронной почты размещаются:

- 1) на интернет-сайте Главного управления (<http://uszn.kurganobl.ru>);
- 2) на информационных стендах Главного управления и его филиалов;
- 3) в отделе контрольно-организационной и кадровой работы Главного управления, телефон: 41-68-30.

10. На информационных стендах Главного управления и его филиалов, на интернет-сайте Главного управления (<http://uszn.kurganobl.ru>) размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению государственной функции по рассмотрению обращений граждан;
- режим (график) работы Главного управления и его филиалов;
- график личного приема граждан начальником Главного управления, заместителями начальника Главного управления и иными уполномоченными должностными лицами;
- адрес официального сайта Главного управления в сети Интернет;
- номера телефонов, факса, адрес электронной почты Главного управления.

11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения государственные гражданские служащие подробно, в вежливой (корректной) форме, информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела (филиала) Главного управления, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

12. Государственные гражданские служащие, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

13. Гражданин с учетом графика (режима) работы Главного управления (филиала Главного управления) с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения:

- о государственных гражданских служащих, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения по существу с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

### **Порядок получения консультаций (справок) об исполнении государственной функции**

14. Консультации (справки) по вопросам исполнения государственной функции предоставляются государственными гражданскими служащими, обеспечивающими исполнение государственной функции.

15. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на прием;
- мест и графиков личного приема должностными лицами Главного управления (филиалов) для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной функции.

16. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

17. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи, электронной почты).

### **Срок исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан**

18. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

19. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, другому должностному лицу срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен начальником Главного управления либо его заместителем не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину (письменно, в личной беседе, по телефону) и обоснованием необходимости продления сроков.

20. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

21. Начальник Главного управления, заместители начальника Главного управления, начальники отделов (филиалов) Главного управления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, если обращение не требует проверки или наоборот требует срочного вмешательства, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

### **Условия, сроки и время личного приема граждан**

22. Личный прием граждан в Главном управлении осуществляют начальник Главного управления, заместители начальника Главного управления, начальники отделов (филиалов) Главного управления в соответствии с графиком (приложение 2 к Административному регламенту).

23. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

24. Содержание устного обращения заносится в журнал учета приема граждан (приложение 3 к Административному регламенту).

25. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в течении 30 дней со дня устного обращения гражданина.

26. В случае если во время личного приема решение поставленных вопросов невозможно, гражданин подает письменное обращение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

27. Начальник Главного управления, заместители начальника Главного управления при приеме граждан могут приглашать начальников отделов (филиалов) Главного управления, а также вправе направить заявителя с его согласия на беседу к начальнику соответствующего отдела (филиала) Главного управления.

28. Если в обращении гражданина ставятся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главного управления, гражданину разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

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

30. Время ожидания в очереди гражданином, представителем юридического лица для получения информации о процедурах исполнения государственной услуги, а также для подачи обращения в Главное управление не должно превышать 20 минут.

### **Виды письменных обращений**

31. Граждане имеют право направить в адрес Главного управления следующие виды письменных обращений:

- 1) заявление;
- 2) предложение;
- 3) жалобу.

32. Юридические лица направляют в адрес Главного управления письменные обращения.

### **Требования к письменному обращению граждан**

33. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- 1) наименование государственного органа, в который гражданин направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 4) суть предложения, заявления, жалобы;
- 5) личную подпись гражданина;
- 6) дату написания.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

### **Основания для отказа в рассмотрении обращений граждан**

34. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего 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 совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

35. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

36. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

37. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, обращение не подлежит направлению на рассмотрение

начальнику Главного управления, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

38. 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, начальник Главного управления 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 Главное управление или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

39. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

### **Требования к местам, предназначенным для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

40. Помещения Главного управления и его филиалов, выделенные для осуществления функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенических требований к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

41. Рабочие места государственных гражданских служащих, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, должны быть оборудованы персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции по рассмотрению обращений граждан.

42. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

43. Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями либо кресельными секциями, либо скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но составляет не менее 3 мест.

44. Места для приема граждан оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

45. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

## **III. Административные процедуры**

### **Последовательность административных действий (процедур)**

46. Исполнение государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан;
- 2) рассмотрение обращения начальником Главного управления, заместителями начальника Главного управления;
- 3) постановка обращения на контроль;

- 4) рассмотрение обращения в отделах (филиалах) Главного управления, подготовка ответа на письменное обращение граждан;
- 5) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 6) личный прием граждан;
- 7) подготовка отчетности по работе с обращениями граждан.

### **Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан**

47. Основанием для начала исполнения государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений является поступление обращения гражданина в Главное управление (филиал Главного управления) (приложение 4 к Административному регламенту).

48. Обращение может поступить в Главное управление (филиал Главного управления) одним из следующих способов:

- доставлено лично гражданином или его представителем;
- доставлено нарочным;
- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- специальной связью;
- по электронной почте.

49. Прием, первичная обработка и регистрация письменного обращения гражданина производится в течение трех дней с даты его поступления государственным гражданским служащим отдела контрольно-организационной и кадровой работы Главного управления, в должностные обязанности которого входит ведение делопроизводства.

50. Государственный гражданский служащий, в должностные обязанности которого входит ведение делопроизводства:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения прилагает конверт;
- прикладывает к обращению поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку в произвольной форме следующего содержания: "Письма в адрес Главного управления нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, если в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанный акт утверждает у начальника Главного управления, один экземпляр акта присоединяет к обращению, второй присоединяет к денежным купюрам, подаркам, ценным бумагам и возвращает гражданину заказным почтовым отправлением с сопроводительным письмом.

51. Письменные обращения с пометкой «Лично» передаются адресатам без регистрации невскрытыми.



52. Обращения граждан учитываются в журнале регистрации обращений граждан. Регистрационный (входящий) номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения, например: Б-32. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для номера, занято текстом письма, номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Регистрационный номер коллективный обращений состоит из сочетания букв «кл» и соответствующего порядкового номера, анонимных писем – «ан» (приложение 5 к Административному регламенту).

53. Обращение проверяется на повторность. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством 30-дневный (календарный) срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

54. Повторные обращения ставятся на контроль по решению начальника Главного управления (заместителей начальника Главного управления). Повторные обращения передаются на рассмотрение начальнику Главного управления вместе с предыдущими обращениями. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны ответы по существу соответствующими компетентными органами.

55. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главного управления, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, если текст обращения не поддается прочтению.

56. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

57. Должностное лицо Главного управления при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

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

59. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 49, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

60. Результатом выполнения действий по приему, первичной обработке и регистрации обращений является запись информации о них в журнал регистрации обращений граждан и передача поступивших обращений граждан начальнику Главного управления на рассмотрение.

## **Рассмотрение обращений граждан, представителей юридического лица и подготовка ответов на их письменные обращения**

61. Начальник Главного управления (заместитель начальника Главного управления) по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми документами:

- определяет отдел (филиал) Главного управления, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Максимальный срок для подготовки резолюции и передачи обращения с резолюцией начальнику отдела (филиала) Главного управления - два рабочих дня.

62. По результатам рассмотрения обращения государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство:

- вносит в базу данных содержание резолюции, информацию о назначенном начальнике отдела (филиала) Главного управления (ответственном исполнителе и соисполнителях), сроках исполнения поручений;
- направляет обращения и прилагаемые к ним документы начальникам отделов (филиалов) Главного управления.

63. Начальник отдела (филиала) Главного управления по результатам ознакомления с резолюцией начальника Главного управления (заместителя начальника Главного управления), текстом обращения и прилагаемыми документами определяет государственного гражданского служащего (специалиста), ответственного за выполнение поручений по конкретному обращению (далее - исполнитель).

Максимальный срок для подготовки поручения и передачи обращения с поручением исполнителю - два рабочих дня.

64. Основанием для начала рассмотрения обращения исполнителем является поступление к нему обращения и прилагаемых документов с резолюциями начальника Главного управления (заместителей начальника Главного управления), начальника отдела (филиала) Главного управления.

65. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности Главного управления;
- по улучшению социальной сферы.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Главного управления;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

66. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Главного управления.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) государственных гражданских служащих положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Главного управления, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

67. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

- при необходимости принимает меры для привлечения к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

68. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, иных организациях;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

- инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) государственных гражданских служащих) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

69. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, других организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу - не более 15 календарных дней.

Запрос визируется руководителем структурного подразделения и подписывается начальником Главного управления (заместителями начальника Главного управления). Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

70. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за два дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

71. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по уважительным причинам (состояние здоровья, семейные обстоятельства, отсутствие средств у гражданина на оплату проезда, отсутствие транспортной доступности) исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

72. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией).

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц Главного управления.

73. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения начальника Главного управления (заместителей начальника Главного управления, начальника

отдела (филиала) Главного управления) выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

74. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

75. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

76. Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

77. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Начальник Главного управления (заместители начальника Главного управления), давший поручение по обращению:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ заявителю (в орган, обратившийся в интересах заявителя);
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;
- при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена, ответ дан не на все вопросы) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

78. Оформление и отправление ответов на письменные обращения граждан производятся в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Главном управлении.

79. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- ответ дан не на все вопросы обращения.

80. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

81. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

82. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, от депутатов всех уровней, Правительства Курганской области.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось соответствующим должностным лицом Правительства Курганской области на контроль, исполнитель должен направить в его адрес информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

83. Государственный гражданский служащий, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за три календарных дня до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) осуществляет напоминание исполнителям.

84. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан может осуществляться посредством автоматизированной системы.

85. Государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство, направляет гражданину подписанный начальником Главного управления (заместителями начальника Главного управления) ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

86. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом контрольно-организационной и кадровой работы Главного управления во взаимодействии с отделами (филиалами) Главного управления.

Анализ поступивших в Главное управление обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по итогам квартала, полугодия, года.

Информационно-аналитические справки направляются начальнику Главного управления и его заместителям. В соответствии с отдельными поручениями начальника Главного управления и его заместителей отделом контрольно-организационной и кадровой работы готовится информация об обращениях граждан за определенный временной период или по конкретной тематике.

### **Делопроизводство по обращениям граждан и представителей юридических лиц**

87. Делопроизводство по обращениям граждан и представителей юридических лиц осуществляется отделом контрольно-организационной и кадровой работы Главного управления.

88. Письменные обращения граждан, копии поручений по рассмотрению обращений граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной Сводной номенклатурой дел Главного управления.

89. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, связанные с его рассмотрением и разрешением, составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

90. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы) хранятся в текущем делопроизводстве.

91. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, установлен Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения и составляет 5 лет, ЭПК, ст. 56б.

92. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

#### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции**

93. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав, выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращались неоднократно, получения материалов для анализа обращений граждан, а также обеспечения рассмотрения обращений граждан в установленные действующим законодательством сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

94. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению государственной функции, а также начальником Главного управления путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Курганской области.

95. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок отделов (филиалов) Главного управления, выявление и устранение нарушений прав граждан, юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Главного управления. Плановые проверки осуществляются на основании планов работы Главного управления, внеплановые проверки проводятся по поручению начальника Главного управления.

96. По результатам проверок, в случае выявления нарушений действующего законодательства осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

#### **Ответственность государственных гражданских служащих при исполнении функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений**

97. Государственные гражданские служащие, при исполнении государственной функции, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность государственных гражданских служащих закрепляется в их должностных регламентах.

98. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

99. При утрате ответственным исполнителем по рассмотрению обращения письменных обращений начальником Главного управления (заместителем начальника Главного управления) назначается служебное расследование.

100. При уходе в отпуск государственный гражданский служащий обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому государственному гражданскому служащему по поручению начальника отдела (филиала) главного управления. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Главном управлении государственный гражданский служащий обязан сдать все числящиеся за ним обращения государственному гражданскому служащему отдела контрольно-организационной и кадровой работы главного управления, ответственному за делопроизводство.

**V. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых в ходе исполнения функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений**

101. В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, должностному лицу Главного управления, государственному служащему.

Вышестоящие в порядке подчиненности орган, должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

Жалоба, направленная гражданином, должна соответствовать требованиям, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», для письменных обращений граждан.

Рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительства Курганской области от 10.04.2007 г. №124 «О порядке досудебного обжалования действий (бездействий), решений исполнительных органов государственной власти Курганской области, осуществляющих отраслевое либо межотраслевое управление, их должностных лиц».



Приложение 1 к Административному регламенту исполнения Главным управлением социальной защиты населения Курганской области государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений

**Адреса и телефоны филиалов Главного управления социальной защиты населения Курганской области**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование филиала Главного управления социальной защиты населения Курганской области</b>	<b>Адрес</b>	<b>Телефоны</b>
1.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области - отдел социальной защиты населения по городу Кургану	г. Курган, ул. Володарского, 38	8 (3522) 42-24-06
2.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области-отдел социальной защиты населения по городу Шадринку	г. Шадринск, ул. К. Либкнехта, 10	8(35253) 6-26-61
3.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области-отдел социальной защиты населения по Альменевскому району	с. Альменево, пл. Комсомола, 1	8(35242) 9-21-76
4.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области-отдел социальной защиты населения по Белозерскому району	с. Белозерское, ул. К.Маркса, 16	8(35232) 2-14-80
5.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области-отдел социальной защиты населения по Варгашиному району	р.п. Варгаши, ул. Комсомольская, 2	8(35233) 2-13-31
6.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области-отдел социальной защиты населения по Далматовскому району	г. Далматово, ул. Советская, 151	8(35252) 2-11-91
7.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области-отдел социальной защиты	с. Звериноголовское, ул. К.Маркса, 9	8(35240) 2-00-25

№ п/п	Наименование филиала Главного управления социальной защиты населения Курганской области	Адрес	Телефоны
	населения по Звериноголовскому району		
8.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Катайскому району	г. Катайск, ул. Ленина, 200	8(35251) 2-11-03
9.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Кетовскому району	с. Кетово, ул. Космонавтов, 39	8(35231) 2-16-31
10.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Куртамышскому району	г. Куртамыш, ул. К.Маркса, 26	8(35249) 9-22-00
11.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Каргапольскому району	р.п. Каргаполье, ул. Ленина, 10	8(35256) 2-18-13
12.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Лебяжье- вскому району	р.п. Лебяжье, ул. Лукияновская, 62	8(35237) 9-13-27
13.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Макушинскому району	г. Макушино, ул. Ленина, 66	8(35236) 9-25-41
14.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Мишкинскому району	р.п. Мишкино, ул. Ленина, 30	8(35247) 2-13-58
15.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Мокроусовскому району	с. Мокроусово, ул. Советская, 31	8(35234) 9-17-07

№ п/п	Наименование филиала Главного управления социальной защиты населения Курганской области	Адрес	Телефоны
16.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Петуховскому району	г. Петухово, ул. К.Маркса, 28	8(35235) 2-32-32
17.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Половинскому району	с. Половинное, ул. Декабристов, 27	8(35238) 9-17-68
18.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Притобольному району	с. Глядянское, ул. Красноармейская, 19	8(35239) 9-18-52
19.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Сафакулевскому району	с. Сафакулево, ул. Чапаева, 6	8(35243) 2-13-91
20.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Целинному району	с. Целинное, ул. Советская, 66	8(35241) 2-15-15
21.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Частоозерскому району	с.Частоозерское, ул. К.Маркса, 25	8(35230) 9-15-50
22.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Шадринскому району	г. Шадринск, ул. Р.Люксембург, 10	8(35253) 5-32-24
23.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области- отдел социальной защиты населения по Шатровскому району	с. Шатрово, ул. Федосеева, 53	8(35257) 9-10-83
24.	Филиал Главного	г. Шумиха,	8(35245)

№ п/п	Наименование филиала Главного управления социальной защиты населения Курганской области	Адрес	Телефоны
	управления социальной защиты населения Курганской области-отдел социальной защиты населения по Шумихинскому району	ул. Белинского, 10	2-16-27
25.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области-отдел социальной защиты населения по Щучанскому району	г. Щучье, ул. Пролетарская, 1	8(35244) 2-11-65
26.	Филиал Главного управления социальной защиты населения Курганской области-отдел социальной защиты населения по Юргамышскому району	р.п. Юргамыш, ул. Соседовой, 23	8(35248) 9-12-19

Приложение 2 к Административному регламенту исполнения Главным управлением социальной защиты населения Курганской области государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений

График  
личного приема граждан в Главном управлении  
социальной защиты населения Курганской области и его  
филиалах

Начальник Главного управления	- четверг, с 14 час. до 17 час.
Первый заместитель начальника Главного управления	- вторник, с 8 час. до 17 час.
Заместитель начальника Главного управления – начальник управления социальной поддержки населения	- понедельник, с 8 час. до 17 час.
Заместитель начальника Главного управления – начальник управления по обеспечению деятельности государственных учреждений	- среда, с 8 час. до 17 час.
Заместитель начальника Главного управления – начальник управления социального обслуживания населения	- пятница, с 8 час. до 17 час.
Начальники отделов (филиалов) Главного управления	- ежедневно, с 8 час. до 17 час.

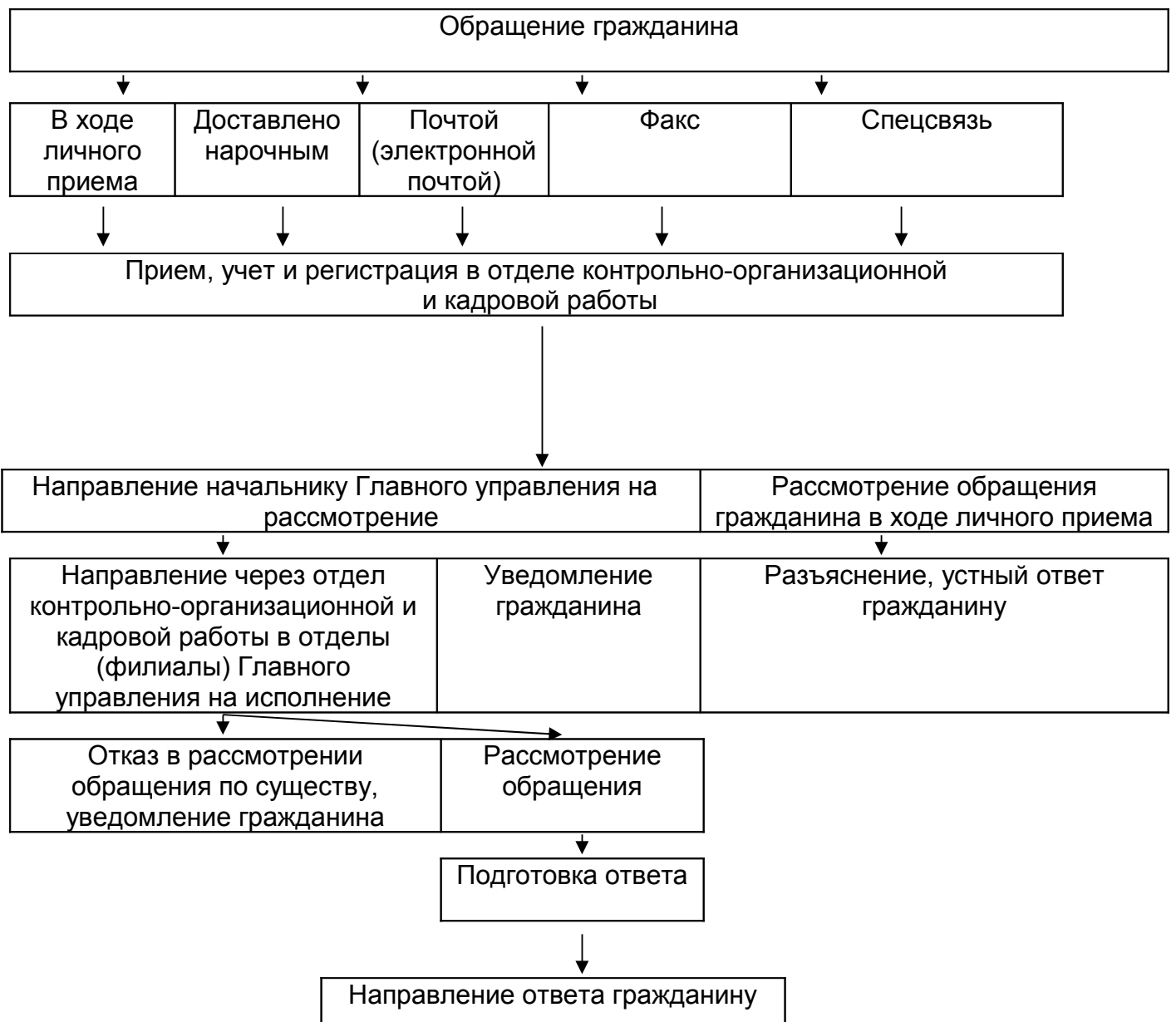
Приложение 3 к Административному регламенту  
исполнения Главным управлением социальной  
защиты населения Курганской области  
государственной функции по обеспечению приема  
физических лиц и представителей юридических лиц,  
своевременного и в полном объеме рассмотрения  
их устных и письменных обращений

**Форма журнала учета приема граждан**

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес	Вопрос обращения	Результат	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 4 к Административному регламенту исполнения Главным управлением социальной защиты населения Курганской области государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений

**Блок-схема последовательности действий при исполнении государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений**



Приложение 5 к Административному регламенту исполнения Главным управлением социальной защиты населения Курганской области государственной функции по обеспечению приема физических лиц и представителей юридических лиц, своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений

**Форма журнала регистрации обращений граждан**

№№ п/п	Дата поступления (год, месяц, число)	Ф.И.О. подавшего обращение	Краткое содержание обращения
1	2	3	4

Кому и когда передана на исполнение и подпись исполнителя	Срок исполнения	Когда и какое принято решение
5	6	7