

**Порядок рассмотрения обращений граждан в
государственном казенном учреждении Республики Адыгея
«Центр труда и социальной защиты населения»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Государственном казенном учреждении Республики Адыгея «Центр труда и социальной защиты населения» (ГКУ РА «ЦТСЗН») (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в ГКУ РА «ЦТСЗН» по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в ГКУ РА «ЦТСЗН» осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

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

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

Постановлением Кабинета Министров Республики Адыгея от 12 ноября 2009 г. № 218 «Вопросы Министерства труда и социального развития Республики Адыгея».

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

1.4. Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.5. Работники ГКУ РА «ЦТСЗН» несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.6. При рассмотрении обращений граждан в ГКУ РА «ЦТСЗН» его работники:

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

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

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением установленных Порядком случаев;

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

1.7. При рассмотрении обращения, поступившего в ГКУ РА «ЦТСЗН», гражданин имеет право:

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

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением установленных Порядком случаев, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.8. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о

переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

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

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан.

2.1. Почтовым адресом ГКУ РА «ЦТСЗН» для доставки письменных обращений является: 385006, Республика Адыгея, ул. Жуковского, 59.

2.2. График (режим) работы ГКУ РА «ЦТСЗН»: понедельник - четверг - 9.00 - 18.00; пятница - 9.00 - 17.00; суббота и воскресенье - выходные дни. перерыв - 13.00 - 13.48.

2.3. Обращения в ГКУ РА «ЦТСЗН» в форме электронного сообщения направляются по адресу электронной почты ГКУ РА «ЦТСЗН»: csz_adygheya@mail.ru.

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (8772) 52-31-99.

2.4.1. Прием обращений в телефонном режиме осуществляется по телефону: (88772) 52-31-99.

2.4.2. Телефон для справок ГКУ РА «ЦТСЗН»: (8772) 52-31-99.

2.5. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации в ГКУ РА «ЦТСЗН», если директором ГКУ РА «ЦТСЗН» (его заместителем) не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.5.1. Директор ГКУ РА «ЦТСЗН» (его заместитель) направляет обращения граждан для рассмотрения по существу в Филиалы ГКУ РА «ЦТСЗН» - по территориальной принадлежности, в структурные подразделения ГКУ РА «ЦТСЗН» - в соответствии с их компетенцией.

2.6. Срок регистрации обращения в ГКУ РА «ЦТСЗН» - в течение двух дней с момента поступления.

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

2.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен директором ГКУ РА «ЦТСЗН» (его заместителем), но не более чем на

тридцать дней, при этом ответственным исполнителем ГКУ РА «ЦТСЗН» направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.8. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут ответственные исполнители.

2.9. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГКУ РА «ЦТСЗН», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

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

2.11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в ГКУ РА «ЦТСЗН», подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

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

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

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается директором ГКУ РА «ЦТСЗН» (его заместителем) на основании предложения ответственного исполнителя ГКУ РА «ЦТСЗН».

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

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были

устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ГКУ РА «ЦТСЗН».

3.10. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию ГКУ РА «ЦТСЗН», такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.11. Работники, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами и настоящим Порядком.

3.12. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении ответственным. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения в течение первой половины срока, установленного для рассмотрения обращения.

3.13. При поступлении в ГКУ РА «ЦТСЗН» обращения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица ГКУ РА «ЦТСЗН» дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

3.14. Запросы или обращения депутатов Государственного Совета-Хасэ Республики Адыгея, поступившие в ГКУ РА «ЦТСЗН» по вопросам, входящим в его компетенцию, рассматриваются не позднее десяти календарных дней со дня их регистрации.

3.15. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

3.17. Ответ на обращение, согласованный заместителем директора ГКУ РА «ЦТСЗН», подписывается директором ГКУ РА «ЦТСЗН». В случае,

если обращение было направлено заявителем непосредственно в Филиал ГКУ РА «ЦТСЗН» по его почтовому адресу, адресу электронной почты, или подано лично, ответ на обращение подписывается директором Филиала.

3.18. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее, чем за пять рабочих дней готовит служебную записку на имя директора ГКУ РА «ЦТСЗН» (директора филиала) с обоснованием необходимости продления срока.

4. Рассмотрение обращений по поручению Главы Республики Адыгея.

4.1. Срок рассмотрения обращений по поручению Главы Республики Адыгея не может превышать тридцати дней со дня регистрации обращения в отделе Администрации Главы Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея, если иной срок не установлен Главой Республики Адыгея.

4.2. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Главы Республики Адыгея:

1) заместителем директора ГКУ РА «ЦТСЗН», директорами Филиалов ГКУ РА «ЦТСЗН» организуется:

- проведение встречи (с выездом по месту жительства гражданина) либо общение в телефонном режиме с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, а также уточнения вопросов, обозначенных в обращении;

- выездное обследование материально-бытового положения гражданина в случае поступления обращения, содержащего вопросы оказания материальной и иной помощи на проведение строительных, ремонтных и иных работ, улучшение материально-бытового положения.

2) ответственным исполнителем обеспечивается:

- всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направление заявителю письменного ответа по существу вопроса;

- оформление доклада на имя Главы Республики Адыгея по результатам рассмотрения обращения.

4.3. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Главы Республики Адыгея, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется директором ГКУ РА «ЦТСЗН», его заместителем,

делопроизводителем ГКУ РА «ЦТСЗН». В случае поступления обращения на рассмотрение непосредственно в филиал ГКУ РА «ЦТСЗН» - директорами соответствующих Филиалов ГКУ РА «ЦТСЗН».

5.3. Контроль за рассмотрением обращений включает:

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан работниками ГКУ РА «ЦТСЗН»;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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