

**КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ  
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ЛЕНИНГРАДСКОЕ ОБЛАСТНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

«Сланцевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и  
инвалидов

**«НАДЕЖДА»**

188561, г. Сланцы, ул. Ломоносова, д. 10а, тел. 42-942

---

**П Р И К А З**

15 августа 2023 года

№ 28

О назначении ответственных лиц за работу  
с обращениями граждан и ведение раздела  
«Результаты рассмотрения обращений»  
на портале ССТУ.РФ

На основании Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке  
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ЛОГБУ «Сланцевский ЦСО «Надежда» согласно Приложению № 1.
2. Назначить документоведа учреждения ответственным:
  - 2.1. За работу с обращениями граждан в ЛОГБУ «Сланцевский ЦСО «Надежда» и учет по рассмотрению, подготовке ответов, направлению по назначению и хранению обращений граждан.
  - 2.2. За ведение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ, за непосредственное размещение в электронном виде информации в указанный раздел, обеспечив актуализацию контактных данных заявителя.
  - 2.3. За предоставление информации в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ, обеспечив актуализацию контактных данных заявителя.
  - 2.4. За техническое сопровождение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ, за ведение и предоставление информации в раздел:
    - соблюдать порядок заполнения информации о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерах и Порядок рассмотрения обращений граждан в ЛОГБУ «Сланцевский ЦСО «Надежда», утвержденным п. 1 настоящего приказа;

- обеспечить регулярное заполнение на портале ССТУ.РФ раздела «Результаты рассмотрения обращений» в отношении всех обращений, поступивших как в порядке перенаправления, так и непосредственно в администрацию ЛОГБУ «Сланцевский ЦСО «Надежда»;

- вносить ежемесячно информацию в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ, включая отчетность.

3. Специалисту по социальной работе (Семеновой У.С.) разместить данный приказ на официальном сайте учреждения.

4. Считать утратившим силу приказ ЛОГБУ «Сланцевский ЦСО «Надежда» от 07 декабря 2020 года № 82/1 «О назначении ответственных лиц за работу с обращениями граждан и ведении раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ РФ.

5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

И.о. директора



В.М. Богданов

УТВЕРЖДЕН  
приказом ЛОГБУ  
«Сланцевский ЦСО «Надежда»  
от 15.08.2023 № 28  
(приложение 1)

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан  
в Ленинградском областном государственном бюджетном учреждении  
«Сланцевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста  
и инвалидов «Надежда»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Ленинградском областном государственном бюджетном учреждении «Сланцевский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Надежда» (далее - Учреждение).

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения; обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа; индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.3. Обращения граждан в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

*Предложение* - вид обращения гражданина (группы граждан), направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, решение вопросов организации работы

по предоставлению социальных услуг.

*Заявление* - вид обращения гражданина (группы граждан) по вопросам реализации принадлежащих ему (ей) или другим гражданам конституционных прав, свобод и законных интересов.

*Жалоба* - вид обращения гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**II. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.2. 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.

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4. 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.

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **III. Требования к обращению**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в который направляет обращение (либо фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица), свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилия, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

3.4. Все поступающие обращения граждан в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

3.5. С целью ознакомления получателей социальных услуг с настоящим Порядком Учреждение размещает его на информационном стенде в Учреждении и (или) на сайте Учреждения.

3.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

#### **IV. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

4.1. Письменное (электронное) обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в журнале обращений граждан (приложение 1.1).

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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.

4.3. Учреждение:

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

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

4.4. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

4.5. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

4.6. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращение граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4.7. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые

письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в учреждении.

4.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

4.9. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя, отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя отчество и номер телефона исполнителя.

## **V. Организация работы по приёму граждан**

5.1. Личный приём граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции учреждения, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

5.2. Прием граждан осуществляется руководителем учреждения. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей или других работников учреждения.

5.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт учреждения.

5.4. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, приём данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приёма.

5.5. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.6. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

5.8. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. Учёт устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал регистрации личных обращений граждан.

5.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

5.12. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

## **VI. Ответственность за нарушение законодательства об обращении граждан**

6.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя учреждения.

6.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.д.) не снимает с руководителя учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

6.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашений сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **VII. Результаты рассмотрения обращений граждан**

7.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

7.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином

результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

### **VIII. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение**

8.1. Директор, заместители директора, систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

8.2. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчёт по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.



Приложение 1.1  
Порядка рассмотрения обращений граждан  
В ЛОГБУ «Сланцевский «ЦСО «Надежда»

Форма журнала обращений

№ № п/п	Дата поступлен ия обращени я	Ф.И.О. гражданина (законного представите ля), обратившего ся	Адрес места жительства гражданина (законного представите ля)	Краткое содержан ие обращени я	Должност ь, Ф.И.О. исполните ля	Информац ия об исполнени и (принятое решение)