

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН  
приказом Учреждения  
№ 125-П от «15» 04 2019 г.

**Порядок рассмотрения обращения граждан, поступающих  
в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа –  
Югры «Сургутский реабилитационный центр для детей  
и подростков с ограниченными возможностями»**

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее обращение гражданина), поступающих в БУ «Сургутский реабилитационный центр».

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью, а также на жалобы, поданные в соответствии с действующим законодательством.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа — Югры от 24.08.2012 № 130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа — Югры, первым заместителям

Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа — Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа — Югры», постановление Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 21.08.2018 № 83 «О внесении изменения в постановление Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа — Югры от 24.08.2012 № 130.

## **Раздел 2. Прием и регистрация письменного обращения**

2. Письменное обращение в БУ «Сургутский реабилитационный центр» может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте.

2.2. Регистрация письменного обращения поступившего в электронном виде, осуществляется документоведом учреждения в течение 1 рабочего дня с момента его поступления; обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. После регистрации письменного обращения, не позднее 3 рабочих дней с момента его регистрации, документовед направляет (выдает) гражданину уведомление о получении его обращения.

2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе электронного документооборота и делопроизводства путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа.

2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), документовед снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.6. Документовед при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему электронного документооборота и делопроизводства с присвоением регистрационного номера, одновременно заполняет рубрикатор и вводит аннотацию обращения, составляет карточку обращения, создает электронный образ обращения.

2.7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений " граждан Российской Федерации», документовед принимается на контроль и вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства, на карточке обращения ставится штамп «Контроль». В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточке проставляется срок рассмотрения.

2.8. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.9. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

2.10. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, документовед направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 календарных дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.12. На поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т.д., подлежит регистрации и направлению для ознакомления директору БУ «Сургутский реабилитационный центр», ответ гражданину не дается.

### **Раздел 3. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции**

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение, с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается Руководителю, для определения в течении 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа гражданину (далее - Исполнитель). Информация вносится Руководителем в карточку обращения.

3.2. Поручение Руководителя о рассмотрении обращения в течении 1 рабочего дня вносится Ответственным специалистом в журнал регистрации, передает Исполнителю (исполнителям) на бумажном носителе.

3.3. Повторное обращение, поступившее в Учреждение, после регистрации вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передается Руководителю для определения Исполнителя.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУ «Сургутский реабилитационный центр», в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий исполнительный орган государственной власти, орган

местного самоуправления или должностному лицу в компетенцию, которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.5. В случае рассмотрения обращения, поставленного на контроль в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Порядка, Исполнитель, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

3.6. Своевременное рассмотрение обращения несколькими структурными подразделениями учреждения, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнителям, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

#### **4. Рассмотрение обращения гражданина**

4.1. При рассмотрении обращения обеспечивается подготовка ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации документоведом.

4.3. В установленные 30 календарных дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта

ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день,

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 календарных дней.

4.5. Гражданин письменно уведомляется должностным лицом, ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится документоведом в систему электронного документооборота и делопроизводства.

4.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в учреждение.

4.8. Директор, приняв решение о прекращении переписки, обеспечивает письменное уведомление об этом гражданина, направившего обращение.

4.9. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется

документоведом в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается. Документовед возвращается гражданину обращение с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена». 4.10. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем документовед в течение 7 календарных дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.11. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, документовед гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.12. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему подшиваются в дело.

## **Раздел 5. Оформление ответа на обращение**

5.11. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает директор учреждения.

5.12. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении нрав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.13. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.14. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого

субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.15. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, электронной почте указанному в обращении, вручено лично.

5.16. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного директором осуществляется документоведом.

5.17. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, подшиваются в дело.

## **Раздел 6. Личный прием граждан**

6. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения, заместителями директора, руководителями структурных подразделений в соответствии с утвержденным графиком.

6.1. График приема граждан руководителями структурных подразделений утверждается приказом директора и размещается на сайте Учреждения.

6.2. Предварительная запись на личный прием директора, осуществляется документоведом на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.3. Предварительную запись на личный прием граждан заместителями директора, главным бухгалтером, руководителями



структурных подразделений осуществляется по телефонам указанных в графике.

6.4. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина

6.5. В случае, если изложенные в 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора или заместителей, заведующих, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.7. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.8. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

6.9. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

## **Раздел 7. Контроль рассмотрения обращений граждан**

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, осуществляет документовед.

7.2. Документовед:

7.2.1. ежеквартально, до 5 числа следующего за отчетным месяца, направляет в Управление социальной защиты населения по г. Сургуту и Сургутскому району отчет о работе с обращениями граждан, поступивших в адрес учреждения.

7.2.2. ежегодно, до 10 января текущего года, следующего за отчетным, анализ обращений граждан за отчетный год, в сравнении с предыдущим годом.

### **Раздел 8. Ответственность**

8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийским автономным округом - Югры.

к Приказу по работе с обращениями граждан,  
поступающими в учреждение



Департамент социального развития  
Ханты-Мансийского автономного округа –Югры

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО  
ОКРУГА – ЮГРЫ  
«СУРГУТСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР  
ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ С  
ОГРАНИЧЕННЫМИ  
ВОЗМОЖНОСТЯМИ»  
(БУ «СУРГУТСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ  
ЦЕНТР»)**

ул. Бажова, 42, г. Сургут,  
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  
Тюменская область, 628418  
Телефон: 8(3462) 34-03-27, факс: 8(3462) 34-03-52  
<http://добрыйволшебник.рф>  
E-mail: [SurReabC@admhmao.ru](mailto:SurReabC@admhmao.ru)  
ИНН/КПП: 8602020390/860201001  
ОКПО/ОГРН: 43128911/1028600605220

Ф.И.О.  
заявителя

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

№ 15/22-Исх \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

Ваше обращение в БУ «Сургутский реабилитационный центр» от  
дата зарегистрировано за № \_\_\_\_\_ от дата в соответствии с Федеральным  
законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан  
Российской Федерации».

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

Директор

подпись

И.О. Фамилия

Исполнитель: должность Фамилия И.О., тел.: (3462) \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ  
«СУРГУТСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ С  
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»  
(БУ «СУРГУТСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР»)

Ф.И.О Руководителя

**КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ**

Дата приема \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_ - ОГ

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес  
заявителя \_\_\_\_\_

Социальное  
положение \_\_\_\_\_

Место работы, должность \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_

Тематика обращения \_\_\_\_\_

Сведение о характере вопроса \_\_\_\_\_  
(краткое содержание обращения)

Резолюция приёма \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Результат исполнения \_\_\_\_\_