

УТВЕРЖДАЮ

Начальник
ГКУ АО УСЗН по г. Шимановск и
Шимановскому муниципальному
округу

 Е.А. Антонова
« 01 » июля 2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в
Государственном казенном учреждении Амурской области – управлении
социальной защиты населения по г. Шимановск и Шимановскому муниципальному
округу

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном казенном учреждении Амурской области – управлении по г. Шимановск и Шимановскому муниципальному округу (далее соответственно - Положение, Управление) устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в Управление обращений граждан, включая порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в Управление.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон), иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Управление осуществляется по вопросам, находящимся в его ведении в соответствии с законодательством Российской Федерации и Амурской области, начальником Управления, его заместителем, начальниками структурных подразделений (в соответствии с их компетенцией), которые обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

1.4. Обработка персональных данных обратившихся в Управление граждан обеспечивается в соответствии с Положением об особенностях обработки персональных данных получателей мер социальной поддержки и социальных услуг, утвержденными приказом начальника Управления от 22 июля 2019 г. № 12-од.

1.5. Обращения, поступившие в Управление, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводств.

1.7. В случае необходимости Управление может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

2. Права граждан на обращение. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

2.1. При рассмотрении обращения в Управление граждане имеют право:

- обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной 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, 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.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Управление или к должностному лицу с критикой деятельности Управления или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Управление или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

3.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Управления: 676306, Амурская область, г. Шимановск, ул. Комсомольская, д. 23.

3.2. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в Управлении по адресу: 676306, Амурская область, г. Шимановск, ул. Комсомольская, д. 23, кабинет № 6.

3.3. Информация о режиме работы Управления размещается в разделе «О нас» на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://www.sznschimanovsk.ru> (далее - официальный сайт Управления).

3.4. Обращения в форме электронного документа направляются с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС) размещенной в разделе «Контакты» на официальном сайте Управления..

3.5. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих

регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Управления, ответственного за его исполнение, осуществляется ведущим специалистом Управления, ответственным за прием и обработку входящей корреспонденции (далее – ответственный специалист) по номеру единого социального телефона 8(41651) 22637 размещенному в разделе «Контакты» на официальном сайте Управления.

3.6. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений, почтовом адресе, факсе, месторасположении Управления размещена в разделе «Контакты» на официальном сайте Управления.

3.7. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Управлении, а также на официальном сайте Управления.

4. Рассмотрение обращения

4.1. Поступающие в Управление письменные обращения принимаются и регистрируются ответственным специалистом. Поступающие в Управление обращения в форме электронного документа направляются в автоматическом режиме с использованием системы электронного документооборота Управления (далее - СЭД) на первичное рассмотрение и регистрацию ответственному специалисту.

4.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

4.4. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.5. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Управление или должностному лицу Управления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

4.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.8. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

4.9. Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.10. Письменное обращение, поступившее в Управление, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

4.11. В исключительных случаях (когда требуется проведение проверки, истребование дополнительных материалов) срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о причинах продления срока рассмотрения обращения.

4.12. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется начальнику Управления либо лицу, исполняющему его обязанности.

4.13. После рассмотрения начальником Управления либо лицом, исполняющим его обязанности, поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение Управления согласно резолюции (далее – исполнителю).

4.14. Исполнитель соответствующего структурного подразделения Управления:

- 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.

4.15. Исполнитель подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его начальником соответствующего структурного подразделения.

4.16. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке управления, и подписывается начальником управления либо лицом исполняющим его обязанности.

4.17. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

4.18. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

4.19. Ответ на обращение поступившее в Управление в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившего в форме электронного документа - по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале государственных услуг. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.20. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

4.21. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

4.22. Дела, формируемые по обращению граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

4.23. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

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

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

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.8. 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.

5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

6. Оформление ответа на поручение о рассмотрении обращений

6.1. Требования к содержанию и оформлению ответов на обращения граждан:

- ответы на обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письмах граждан (что, кем, когда сделано или что, кем, когда будет сделано);

- если в ответе содержится отказ выполнить просьбу граждан, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям действующего законодательства, содержать ссылку на нормативный правовой акт (кем, когда принят, номер документа);

- ответ подписывается руководителем Управления, либо уполномоченным на то лицом, в том числе электронной цифровой подписью;

- если сроки исполнения не укладываются в предусмотренные действующим законодательством, то должны быть указаны причины, решение о продлении срока рассмотрения и окончательная дата исполнения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе.

6.2. К ответу прилагаются подлинники обращения и документов, приложенных заявителем к письму. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они остаются в деле.

6.3. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, в левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

6.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

6.5. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

6.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Ответы на обращения, поставленные на контроль, отслеживаются начальниками структурных подразделений

6.7. Исполнители представляют материалы с ответами ответственному за делопроизводство.

6.8. Отправление ответов на обращения без регистрации не допускается.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Помещения, в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Управления. Для этого они оборудуются:

- системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- доступными местами общественного пользования (туалетами);
- пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

доступными местами хранения верхней одежды граждан.

7.2. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения

необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

7.3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

7.4. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

7.5. Личный прием граждан проводится руководителем Управления и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения информации на официальном сайте Управления, на информационных стендах Управления.

7.6. Организация личного приема руководителем Управления и консультации граждан о порядке проведения личного приема возлагаются на ответственного специалиста, в том числе ответственный специалист ведет предварительную запись на прием в порядке очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

8. Проведение личного приема

8.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.2. Личный прием граждан проводится руководителем управления и(или) уполномоченными на то лицами.

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). В случае, 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

8.5. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

9. Ответственность работников при рассмотрении обращений

9.1. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителя Управления, который несет личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

9.2. Ответственный специалист несет персональную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан, соблюдение порядка приема и правильность учета обращений, обеспечение контроля соблюдения установленных сроков.

9.3. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему

предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения несут сотрудники структурных подразделений Управления, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения.

9.4. При утрате исполнителем письменных обращений начальником Управления назначается служебное расследование.

9.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения ответственному специалисту.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

10.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

10.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

10.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

10.5. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

10.6. Снятие обращения с контроля осуществляет руководитель Управления либо заместитель руководителя. Промежуточный ответ на обращение или поручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Управления не является основанием для снятия обращения с контроля.

10.7. Руководство Управления должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

10.8. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений и решений, принятых по обращениям

11.1. В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27.04.1993 № 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 (министерство социальной защиты населения Амурской области), должностному лицу.

11.2. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии, некорректном поведении сотрудников Управления по номеру телефона 8(41651) 2 07 47.

КАРТОЧКА № _____
учета приема гражданина по личным вопросам

1.Дата приема_____

2.ФИО, должность лица, ведущего прием_____

3.ФИО гражданина_____

4.Домашний адрес, телефон_____

5.Документ, удостоверяющий личность_____

6.Категория льгот гражданина_____

7.Содержание обращения_____

8.Форма обращения: предложение, заявление, жалоба (нужное подчеркнуть)
коллективное, индивидуальное (нужное подчеркнуть)

9.Периодичность обращения: однократное, неоднократное, повторное (нужное подчеркнуть)

10.Результат рассмотрения: устный ответ (с согласия гражданина), принято письменное обращение, разъяснен порядок обращения в другой орган по компетенции, отказано в дальнейшем рассмотрении. (нужное подчеркнуть)

11.№, дата регистрации принятого письменного обращения

12.ФИО должностного лица, назначенного ответственным за подготовку письменного ответа на обращение_____

13.Срок подготовки письменного ответа_____

14.Дата представления ответа на подпись начальнику УСЗН_____

15.Исходящий номер, дата отправки ответа_____

16.Документ, подтверждающий обоснованность отказа в рассмотрении обращения: ранее данный письменный ответ по тому же вопросу - № исх., дата _____
ранее данный устный ответ по тому же вопросу – дата приема в ранее заведенной контрольной карточке _____

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ АМУРСКОЙ
ОБЛАСТИ - УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ПО Г. ШИМАНОВСК И ШИМАНОВСКОМУ РАЙОНУ
(ГКУ АО УСЗН ПО Г. ШИМАНОВСК И ШИМАНОВСКОМУ
МУНИЦИПАЛЬНОМУ ОКРУГУ)

ПРИКАЗ

18.09.2025

№ 23-од

г. Шимановск

О внесении изменений в Положение
о порядке рассмотрения обращений
граждан

В целях приведения в соответствие с действующим
законодательством

приказываю:

1. Ввести в Положение о порядке рассмотрения обращений в
государственном казенном учреждении Амурской области – управлении
социальной защиты населения по г. Шимановск и Шимановскому
муниципальному округу, утвержденное приказом № 16-од от 01.07.2025 года
следующие изменения:

1.1 В разделе 4 «Рассмотрение обращений»:

1.1.2 подпункт 4.7 дополнить абзацами следующего содержания:

«В случае если обращения лиц, призванных на военную службу по
мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации;

лиц, проходящих (проходивших) военную службу в Вооруженных
Силах Российской Федерации по контракту, или лиц, находящихся
(находившихся) на военной службе (службе) в войсках национальной
гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах,
указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31.05.1996 № 61-ФЗ
«Об обороне», участвующих (участвовавших) в специальной военной
операции на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской
Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области и
Украины, выполняющих (выполнявших) задачи (исполняющих
(исполнявших) свои служебные обязанности) на приграничных территориях
субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения
специальной военной операции, в пределах которых введен правовой режим
контртеррористической операции, принимающие (принимавшие) в
соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой
Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых
действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики,
Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских
формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской
Народной Республики начиная с 11.05.2014;

лиц, заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации;

членов семей вышеуказанных лиц, к которым относятся: супруга (супруг), родители, несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на иждивении военнослужащих, граждан, пребывающих в добровольческих формированиях, поступившие, в том числе в государственные учреждения Амурской области и их должностным лицам содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, то это обращение направляется в течение 5 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

1.1.3 подпункт 4.10 дополнить абзацами следующего содержания:

«Обращения лиц, призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации; лиц, проходящих (проходивших) военную службу в Вооруженных Силах Российской Федерации по контракту, или лиц, находящихся (находившихся) на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», участвующих (участвовавших) в специальной военной операции на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области и Украины, выполняющих (выполнявших) задачи (исполняющих (исполнявших) свои служебные обязанности) на приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции, в пределах которых введен правовой режим контртеррористической операции, принимающие (принимавшие) в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11.05.2014;

лиц, заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации;

членов семей вышеуказанных лиц, к которым относятся: супруга (супруг), родители, несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на иждивении военнослужащих, граждан, пребывающих в добровольческих формированиях, поступившие, в том числе в

государственные учреждения Амурской области и их должностным лицам рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

2. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

3. Главному специалисту (системному администратору) Алексеевой Н.И. разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения.

4. Ведущему специалисту Федосенко Т.Д. ознакомить работников учреждения с настоящим приказом под роспись.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



Е.А. Антонова