

**Инструкция  
об организации рассмотрения обращений граждан  
в Государственном учреждении –  
Тульском региональном отделении  
Фонда социального страхования  
Российской Федерации**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении – Тульском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации (далее – Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Тульского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации (далее – региональное отделение).

1.2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в региональное отделение в письменной, электронной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, а также по информационно-телекоммуникационным сетям (далее – обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст.2060; 2010, N 27, ст.3410; N 31, ст.4196; 2012, N 31, ст.4470; 2013, N 19, ст.2307; N 27, ст.3474; 2014, N 48, ст.6638, 2015, N 45, ст.6206) (далее - Закон N 59-ФЗ), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Работники регионального отделения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их трудовыми функциями, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

1.4. Организация работы, связанной с делопроизводством по обращениям граждан, осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Государственном учреждении – Тульском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации, утвержденной приказом регионального отделения от 08 ноября 2010 года №967/10.

1.5. Руководители структурных подразделений регионального отделения обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поступивших обращений граждан, несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан в структурном подразделении, за своевременное и качественное их рассмотрение по всем вопросам, изложенным в обращении.

1.6. Работники регионального отделения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в региональное отделение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.7. Обращения, поступившие в региональное отделение, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией (часть 1 статьи 9 Закона N 59-ФЗ).

## 2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу регионального отделения: 300041, г. Тула, улица Колетвинова, д.6.

2.2. Адрес регионального отделения для самостоятельной подачи письменных обращений или при личном обращении граждан: г. Тула, улица Колетвинова, д.6.

2.3. Режим работы регионального отделения (по московскому времени):

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
пятница	- с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв	- с 12.30 до 13.18.

2.4. Обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты [info@ro71.fss.ru](mailto:info@ro71.fss.ru) или путем заполнения специальной формы на официальном сайте регионального отделения <http://r71.fss.ru/>

2.5. Обращения также могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (4872) 31-18-95, (4872) 71-18-38.

2.6. Информирование граждан о факте поступления обращения, его регистрационных реквизитах, наименовании отдела, ответственного за его исполнение, осуществляется Группой по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан (далее – Группа) по телефонным номерам: 8 (4872) 71-18-38, 8 (4872) 31-18-95:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
пятница	- с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв	- с 12.30 до 13.18.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращений по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях регионального отделения, ответственных за исполнение рассмотрения обращений.

2.7. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений регионального отделения, почтовом адресе, факсе, месторасположении размещена на официальном сайте регионального отделения <http://r71.fss.ru/>.

2.8. Материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта регионального отделения <http://r71.fss.ru/>.

2.9. График личного приема граждан размещается на информационном стенде Фонда, а также на официальном сайте регионального отделения <http://r71.fss.ru/>.

## 3. Прием и регистрация обращения

3.1. Поступающие в региональное отделение письменные обращения принимаются и регистрируются группой по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан (далее – Группа).

3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование регионального отделения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату (часть 1 статьи 7 Закона N 59-ФЗ).

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии (часть 2 статьи 7 Закона N 59-ФЗ).

3.4. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками

Группы. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения управляющим региональным отделением (его заместителями).

При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, работники Группы:

- а) проверяют правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируют телеграммы;
- в) вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируют ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалывают под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

3.5. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Группы составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками Группы. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и остается в Группе.

3.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Группы возвращаются на почту невскрытыми.

3.7. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется работниками Группы путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в системе электронного документооборота (далее – СЭД).

3.8. На каждое поступившее обращение формируется регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) с обязательной проверкой установленных реквизитов обращения, а также проверкой на повторность обращений.

3.9. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при их наличии) на лицевой стороне первого листа в свободном от текста поле проставляется штамп (на электронном документе электронный штамп) установленного образца с указанием даты регистрации обращения в СЭД и регистрационного номера обращения.

3.10. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

3.11. Повторными считаются обращения, поступившие в региональное отделение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первоначальные, но в РКК

делается отметка "Повторное".

3.12. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

3.13. Зарегистрированные обращения сканируются с использованием специализированной техники, переводятся из печатной формы обращения в электронный вид, электронный образ каждого обращения прикрепляется к соответствующей РКК.

3.14. Отсканированные оригиналы обращений формируются в архивные дела и сдаются на хранение в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

3.15. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания докладываются работниками Группы управляющему региональному отделению или его заместителям (далее - руководство регионального отделения), либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений регионального отделения.

3.16. После рассмотрения руководством регионального отделения обращения вместе с резолюциями возвращаются в Группу.

3.17. Группой исполнение обращений, доложенных руководителю регионального отделения, берется на особый контроль.

3.18. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям регионального отделения, ответственным является структурное подразделение, указанное в резолюции первым (далее - ответственное структурное подразделение). Оно осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений регионального отделения, не указанных в качестве соисполнителей. Структурным подразделениям - соисполнителям работники Группы направляют копии обращения.

3.19. Исполнители и соисполнители, указанные в резолюции, в равной степени несут ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений.

#### 4. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях регионального отделения

4.1. После прикрепления электронного образа обращения к РКК он становится доступен к просмотру в СЭД, в разделе «Задачи» ответственного структурного подразделения и структурного подразделения – соисполнителя.

4.2. Руководитель Группы либо работник ответственного структурного подразделения принимает из СЭД поступившие обращения, знакомятся с содержанием обращений, просматривая электронный образ, в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяет в СЭД в качестве исполнителей руководителей соответствующих отделов структурного подразделения регионального отделения.

4.3. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение регионального отделения его руководитель в срок до 2 рабочих дней, с даты поступления обращения в структурное подразделение регионального отделения, возвращает его в Группу с пометкой для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

4.4. В случае, если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, структурное подразделение готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного структурного



подразделения регионального отделения.

4.5. Передача обращений из одного структурного подразделения регионального отделения в другое осуществляется только через Группу на основании резолюции руководителя структурного подразделения, либо на основании соответствующей служебной записки, в которых указывается причина возврата и наименование структурного подразделения регионального отделения, которому необходимо направить обращение на рассмотрение.

4.6. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений регионального отделения о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством регионального отделения в соответствии с распределением обязанностей.

4.7. Руководство регионального отделения определяет ответственное структурное подразделение по обращениям, требующим рассмотрения несколькими структурными подразделениями регионального отделения.

4.8. Начальники (заместители начальников) отделов структурных подразделений регионального отделения ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют наличие информации о факте направления обращений для рассмотрения в их отделы через СЭД, знакомятся с содержанием обращений, просматривая их электронный образ, и исходя из компетенции отделов определяют в СЭД в качестве исполнителя работника отдела (далее - исполнитель). Срок рассмотрения обращений начальником отдела - 1 рабочий день.

4.9. Исполнитель ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяет наличие информации о факте направления обращений для рассмотрения, знакомится с содержанием обращений, просматривая их электронный образ, и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

4.10. Руководитель, заместитель ответственного структурного подразделения дает поручение работникам в соответствии с возложенными на них функциями о рассмотрении обращения. В случае необходимости подписывает запросы, уведомления, ответы гражданам и другие документы, связанные с рассмотрением обращений.

4.11. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (часть 1 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.12. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации в региональном отделении обращение возвращается ответственным структурным подразделением гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в Группе снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве регионального отделения (часть 2 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.13. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в региональном отделении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.15. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который

гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство регионального отделения 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 региональное отделение.

Ответственное структурное подразделение оформляет данное решение в виде заключения (справки, служебной записки), по согласованию с управляющим региональным отделением Фонда, и готовит ответ в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним (часть 5 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.16. 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 (часть 6 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.17. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в региональное отделение (часть 7 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

4.18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию регионального отделения, 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 (часть 3 статьи 8 Закона N 59-ФЗ).

4.19. Общий срок рассмотрения обращений в региональном отделении по существу определяется в соответствии с Законом. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона N 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.20. С целью обеспечения организации и персонифицированного учета работы в СЭД осуществляется разграничение доступа к обращениям:

- руководство регионального отделения имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в региональном отделении;
- руководитель Группы имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в региональном отделении;
- руководитель структурного подразделения имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении;
- работник структурного подразделения имеет доступ к обращениям, по которым в СЭД указан в качестве одного из участников рассмотрения обращения или исполнителя.

4.21. Структурные подразделения - соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют в ответственное структурное подразделение предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.22. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем (заместителем руководителя) ответственного структурного подразделения принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.23. В случае необходимости рассматривающие обращение работники

соответствующих структурных подразделений, ответственных исполнителей и структурных подразделений-соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством регионального отделения. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка хранится в структурном подразделении (часть 2 статьи 9 Закона N 59-ФЗ).

4.24. Полученная информация по конкретному обращению от всех структурных подразделений - соисполнителей обобщается, после чего подготовленный ответ передается на подпись руководству ответственного структурного подразделения.

4.25. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись (визу) руководителю (заместителю руководителя) ответственного структурного подразделения.

4.26. Перед подписанием ответа гражданину в случае отсутствия письменного ответа структурного подразделения - соисполнителя проект ответа визируется всеми структурными подразделениями - соисполнителями.

4.27. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

4.28. Подготовленные ответы исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке регионального отделения для представления на подпись руководителю (заместителю руководителя) структурного подразделения регионального отделения.

4.29. Гражданину на одно или несколько его обращений, полученных одновременно, направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в них. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.30. Руководитель, заместитель руководителя ответственного структурного подразделения, подписавший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

4.31. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководством структурных подразделений регионального отделения, готовятся за подписью руководства регионального отделения.

4.32. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.33. Ответы на обращения, подписанные руководством регионального отделения и руководством структурных подразделений регионального отделения, вместе с перепиской направляются в Группу для регистрации и отправки адресатам.

4.34. Все действия работников структурных подразделений регионального отделения (принятие документов из СЭД, просмотр электронного образа документа, внесение изменений в РКК) осуществляются с обязательной системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также фамилии, имени, отчества лиц, их производивших.

4.35. Работники Группы перед передачей писем на отправку проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

4.36. Исходящие регистрационные номера ответам на обращения присваиваются Группой.

4.37. Все зарегистрированные ответы на обращения граждан сканируются работниками Группы, используя специализированную технику, переводя печатную

форму ответа в электронный вид, электронный образ ответа прикрепляется к соответствующей РКК.

## 5. Порядок направления ответа на обращение

После прикрепления электронного образа к соответствующей РКК работниками Группы производится сортировка писем для:

- а) отправки ответов гражданам в случае, если ответ должен быть направлен в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;
- б) отправки ответов гражданам в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

## 6. Порядок завершения работы с обращением

6.1. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации (статья 10 Закона N 59-ФЗ).

6.2. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством ответственного структурного подразделения делается надпись "В дело", ставится личная подпись (электронная подпись) и указывается дата.

6.3. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину формируются Группой в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по входящим регистрационным номерам.

6.4. Подлинники обращений, поступивших в региональное отделение на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в Группе в соответствии с номенклатурой дел Группы.

6.5. Не подлежат формированию в дела обращения без принятого решения по ним.

## 7. Организация личного приема граждан

7.1. Помещения, в которых осуществляется личный прием граждан (далее - помещение для приема граждан), должны обеспечивать комфортное расположение граждан и работников регионального отделения.

- Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.
- В помещении предусматривается место для хранения верхней одежды граждан, а также туалет.
- В целях обеспечения контроля за организацией проведения личного приема граждан в помещении личного приема ведется аудиовидеозапись.

7.2. Вход в здание обозначен вывеской "Государственное учреждение – Тульское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации".

7.3. Личный прием граждан осуществляется в рабочее время в режиме работы регионального отделения, указанном в пункте 2.3 Инструкции, в специально оборудованном помещении регионального отделения по адресу: 300041, г. Тула, улица Колетвинова, д.6.

7.4. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции регионального отделения, осуществляется управляющим регионального отделения, заместителями управляющего региональным отделением, руководителями

(заместителями руководителей) структурных подразделений и работниками регионального отделения.

7.5. Организацию личного приема граждан руководством регионального отделения осуществляет Группа путем:

- записи граждан на личный прием к управляющему регионального отделения и его заместителям на основании письменных обращений или устного личного обращения граждан;
- согласования с управляющим регионального отделения даты и времени приема гражданина;
- направления запроса в структурное подразделение регионального отделения, осуществляющее рассмотрение обращения гражданина, для получения необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса);
- получения от структурных подразделений не позднее 3 рабочих дней до даты приема запрошенных материалов, при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме;
- направления гражданину уведомления о личном приеме руководством регионального отделения.

7.6. Руководством регионального отделения проводится личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений регионального отделения.

7.7. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений регионального отделения осуществляют работники этих структурных подразделений по компетенции с предоставлением не позднее 3 рабочих дней после приема соответствующей информации в Группу.

## 8. Проведение личного приема граждан

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

8.2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

8.3. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (часть 7 статьи 13 Закона N 59-ФЗ).

8.4. Работник, проводивший личный прием, вводит в СЭД данные по результатам приема в карточку личного приема граждан, в которой предусмотрены: тематика вопроса, дата обращения (число, месяц, год), ФИО, дополнительные данные, если заявитель ранее обращался по поставленному вопросу в другие органы (организации) указывается их наименование, также о принятых мерах по результатам рассмотрения личного обращения заявителя.

8.5. Работники Группы, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан в помещении для приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

8.6. При проведении личного приема граждан работники Группы вправе привлекать работников других структурных подразделений регионального отделения по компетенции.

8.7. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции регионального отделения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.8. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе



личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки).

8.9. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата, и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

8.10. 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 (часть 6 статьи 13 Закона N 59-ФЗ).

## 9. Анализ обращений

9.1. Руководители структурных подразделений регионального отделения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям региональным отделением в пределах его компетенции;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло соответствующее структурное подразделение регионального отделения.

9.2. Руководители структурных подразделений регионального отделения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере деятельности регионального отделения.

9.3. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений регионального отделения направляется в Группу аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в пунктах 9.1., 9.2. Инструкции.

9.4. Группа обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года с учетом сведений структурных подразделений регионального отделения и представляет соответствующую информацию управляющему регионального отделения.

## 10. Контроль над обеспечением порядка работы с обращениями

10.1. Контроль над обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется Группой 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 над исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

10.3. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем, заместителем руководителя ответственного структурного подразделения и структурного подразделения-соисполнителя.

10.4. В ходе осуществления контроля работники Группы имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

10.5. Группа еженедельно направляет ответственным структурным подразделениям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 7 календарных дней.

10.6. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Группой после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

10.7. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

10.8. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля.

10.9. Руководители структурных подразделений регионального отделения должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

10.10. В целях обеспечения контроля за порядком организации рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью и полнотой их рассмотрения, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, проводятся плановые и внеплановые проверки.

## 11. Ответственность за нарушение настоящей Инструкции

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.