

Утверждена  
приказом Начальника Управления  
социальной защиты населения  
Октябрьского муниципального района  
от 12.03.2018 г. N 19

## **ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ОКТЯБРЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

### I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

1.2. Работа с обращениями граждан в Управлении социальной защиты населения Октябрьского муниципального района (далее - Управление) основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе Управления, телефоне для справок, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан размещена на официальном Интернет-сайте Октябрьского муниципального района

1.3. Настоящая Инструкция определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан в Управлении, учета и контроля за их исполнением, организации приема граждан.

### II. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

2.1. Организация работы по регистрации обращений граждан, поступающих в адрес Управления, осуществляется специалистом Управления, обеспечивающим организацию документооборота.

2.2. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

2.3. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления в Управление. В случае поступления обращений граждан в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.4. Регистрация обращений граждан осуществляется в журнале учета письменных обращений граждан (приложение N 1 к настоящей Инструкции) либо в автоматизированной системе учета документооборота «Контакт» (далее - учетные формы).

2.5. В учетные формы вносятся сведения:

учетный номер и дата регистрации;

фамилия, имя, отчество автора обращения или наименование организации, направившей обращение гражданина;

почтовый адрес автора обращения;

тематика обращения;

краткое содержание;

резюмации;

ответственный исполнитель;

контрольный срок исполнения;

дата и номер ответа на обращение гражданина;

результаты рассмотрения.

Данные о сути обращений граждан и результатах рассмотрения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

2.6. При регистрации обращений граждан на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется учетный номер и дата регистрации.

В случае, если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, учетный номер проставляется на сопроводительном письме.

2.7. Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные. При этом в учетных формах проставляется отметка "Повторное" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.8. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, при этом в учетных формах проставляется отметка "коллективное" и вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ.

2.9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, 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.

2.10. Письменные обращения граждан, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке, в учетных формах в качестве автора проставляется отметка "анонимное".

Ответ на анонимное обращение не дается.

2.11. Регистрация обращений граждан, поступающих в адрес структурных подразделений (отделов) Управления, должностных лиц Управления осуществляется сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета письменных обращений граждан.

2.12. После рассмотрения обращения граждан с резолюцией начальника направляются специалистам Управления, причастным к рассмотрению обращения по существу.

2.13. При рассмотрении обращений граждан принимаются следующие решения:  
о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;  
о передаче обращения для рассмотрения или учета в другие государственные органы, органы местного самоуправления или организации по принадлежности.

2.14. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Управления, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или организации по принадлежности, о чем в обязательном порядке уведомляются заявители.

2.15. Если решение поставленных в обращениях граждан вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или организаций, копии обращений в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных вопросов.

2.16. Обращения граждан, содержащие обжалование судебных решений, возвращаются заявителям, направившим обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.17. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в организации или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.18. В случае, если рассмотрение обращений граждан поручается нескольким исполнителям, ответственным является исполнитель, который указан в резолюции первым.

2.19. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов.

2.20. Обращения граждан считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителям даны ответы.

2.21. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

2.22. При рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, на которые заявителям неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителями. О данном решении уведомляются граждане, направившие обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

2.23. Если ответ по существу поставленных в обращениях граждан вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителям, направившим обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.24. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями или ошибками (в том числе в реквизитах).

2.25. Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте.

### III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения граждан рассматриваются в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации в Управлении.

3.2. В тех случаях, когда требуется проведение углубленной проверки, истребование дополнительных материалов, срок рассмотрения обращений может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявителю сообщается в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации в Управлении.

### IV. Контроль за исполнением решений по обращениям граждан

4.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется:

поступающих в адрес Управления (без указания должностного лица) – начальником Управления;

поступающих в адрес структурных подразделений Управления (отделов) – начальниками отделов Управления, начальником Управления.

#### 4.2. На контроль ставятся:

обращения граждан, направленные государственными органами, органами местного самоуправления и требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес;

иные обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.3. Снятие с контроля поручения по рассмотрению обращений граждан осуществляется: при представлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения; при представлении исполнителем письменной информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина; при переадресации обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, когда исполнителем представляется копия письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа заявителю.

### V. Хранение письменных обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением

5.1. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами, рассмотренные в структурных подразделениях Управления (отделов), формируются в дела и хранятся в структурных подразделениях в соответствии с номенклатурой дел.

5.2. Рассмотренные обращения граждан и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в отдельный блок документов. В случае повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

5.3. При формировании дел сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства в Управлении, проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Нерассмотренные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

Материалы по обращениям граждан подшиваются в дела в хронологическом порядке, исходя из даты поступления, или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

5.4. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

### VI. Личный прием граждан

6.1. Прием граждан начальником Управления, руководителями структурных подразделений (отделов) Управления организуется по рабочим дням в соответствии с утвержденными в установленном порядке графиками приема.

6.2. Учет и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется в журнале регистрации приема граждан (приложение N 2 к настоящей Инструкции). В случае, если во время личного приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, к рассмотрению принимается письменное обращение гражданина. В случае, если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Управления, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти. Прием граждан руководителями структурных подразделений (отделов) Управления проводится по вопросам, входящим в компетенцию соответствующего структурного подразделения Управления.

6.3. Порядок приема граждан включает:

запись на прием;

организацию приема;

работу с письменными обращениями граждан, поступившими во время приема;

организацию работы по документационному обеспечению приема.

Запись на прием осуществляется на основании заявлений граждан с изложением существа вопроса и приложением необходимых для рассмотрения обращения документов.

Заявления о приеме, переданные по телефону или по электронной почте, к рассмотрению не принимаются.

При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.4. Если в ходе личного приема изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно. Содержание устного обращения, а также результаты его рассмотрения заносятся в журнал регистрации приема граждан. В остальных случаях заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

При невозможности решения на личном приеме поставленных гражданином вопросов от него принимается письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в нем вопросов.

Заместитель начальника  
управления



В.А. Наянзов