

Утверждена  
приказом Государственного учреждения –  
Вологодского регионального отделения  
Фонда социального Страхования  
Российской Федерации  
от 15.04. 2016 г. N 169/14

**ИНСТРУКЦИЯ  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В  
ГОСУДАРСТВЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ-ВОЛОГОДСКОМ  
РЕГИОНАЛЬНОМ ОТДЕЛЕНИИ ФОНДА СОЦИАЛЬНОГО  
СТРАХОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**1. Общие положения**

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении – Вологодском 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 Государственном учреждении – Вологодском региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации (далее - региональное отделение). Положение настоящей Инструкции распространяется на филиал №1 Государственного учреждения - Вологодского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации (далее-филиал №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 г. 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.

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

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется группой по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан (далее - группа по делопроизводству) и специалистом филиала №1 ответственным за делопроизводство.

5. Начальники отделов, руководители групп и директор филиала №1 обеспечивают организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений,

состояние рассмотрения.

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.

7. Обращения, поступившие в региональное отделение, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией (часть 1 статьи 9 Закона № 59-ФЗ).

## II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу регионального отделения и филиала №1:

160001, г. Вологда, проспект Победы, д. 33;

162608, г. Череповец, Советский проспект, д. 135.

9. Адрес регионального отделения и филиала №1 для самостоятельной подачи письменных обращений или при личном обращении граждан:

160001, г. Вологда, проспект Победы, д. 33;

162608, г. Череповец, Советский проспект, д. 135.

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

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 17.15

обеденный перерыв - с 12.30 до 13.15.

11. Обращения в форме электронного документа направляются на адреса электронной почты регионального отделения [info@ro35.fss.ru](mailto:info@ro35.fss.ru), филиала №1 [fil\\_01@ro35.fss.ru](mailto:fil_01@ro35.fss.ru) или путем заполнения специальной формы на официальном сайте регионального отделения [www.vologda-fss.ru](http://www.vologda-fss.ru).

12. Обращения также могут направляться факсом по телефонному номеру в региональном отделении 8 (8172) 72-79-22, в филиале №1 8(8202)55-02-76.

13. Информирование граждан о факте поступления обращения, его регистрационных реквизитах, наименовании отдела регионального отделения, ответственного за его исполнение, осуществляется группой по делопроизводству по телефонному номеру: 8 (172) 76-41-85.

специалистом филиала №1: 8 (8202)55-02-76.

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.30 до 17.15;

обеденный перерыв - с 12.30 до 13.15.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращений по существу, информационно-справочная работа осуществляется в отделах регионального

отделения, ответственных за исполнение рассмотрения обращений (филиале №1).

14. Справочная информация о контактных телефонах отделов регионального отделения и филиала №1, почтовом адресе, факсе, месторасположении размещена на официальном сайте регионального отделения ([www.vologda-fss.ru](http://www.vologda-fss.ru)).

15. Материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в разделе «Информация для застрахованных граждан» официального сайта регионального отделения ([www.vologda-fss.ru](http://www.vologda-fss.ru)).

16. График личного приема граждан размещается на информационном стенде регионального отделения (филиала №1), а также на официальном сайте регионального отделения ([www.vologda-fss.ru](http://www.vologda-fss.ru)).

### III. Прием и регистрация обращения

17. Поступающие в региональное отделение письменные обращения принимаются и регистрируются группой по делопроизводству и (специалистом филиала №1).

18. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование регионального отделения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица регионального отделения, 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).

19. 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).

20. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками группы по делопроизводству (специалистом филиала №1). В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем регионального отделения.

21. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, работники группы по делопроизводству (специалист филиала №1):

- 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.

22. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками группы по делопроизводству (специалистом филиала №1) 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 по делопроизводству (в филиале №1 двумя специалистами). При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и остается в группе по делопроизводству.

23. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками группы по делопроизводству (специалистом филиала №1) возвращаются на почту невскрытыми.

24. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется работниками группы по делопроизводству (специалистом филиала №1) путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированную систему учета (далее - АСУ).

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

26. 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 АСУ и регистрационного номера обращения.

27. 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.

28. 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".

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

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

31. Отсканированные оригиналы обращений хранятся в группе по делопроизводству (специалиста филиала №1) для формирования соответствующих архивных дел и хранения в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

32. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания

направляются на рассмотрение управляющему или помощнику управляющего (директору филиала №1).

33. После рассмотрения руководством регионального отделения обращения вместе с резолюциями возвращаются в группу по делопроизводству (специалисту филиала №1).

34. Группой по делопроизводству исполнение обращений, доложенных управляющему регионального отделения, берется на особый контроль.

35. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими отделам регионального отделения, ответственным является отдел, указанный в резолюции первым (далее – ответственный отдел). Оно осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – отдел – соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других отделов регионального отделения, не указанных в качестве соисполнителей. Отделам – соисполнителям работники группы по делопроизводству направляют копии обращения.

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

#### IV. Организация рассмотрения обращений в региональном отделении.

37. После прикрепления электронного образа обращения к РКК он становится доступен к просмотру в "электронном почтовом ящике АСУ" ответственного отдела и отдела – соисполнителя.

38. Начальники ответственного отдела и отдела – соисполнителя принимают из "электронного почтового ящика АСУ" поступившие обращения, знакомятся с содержанием обращений, просматривая электронный образ, в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяют в АСУ в качестве исполнителей работников соответствующих отделов регионального отделения.

39. В случае ошибочного направления обращения в отдел регионального отделения его начальник в срок до 2 рабочих дней, с даты поступления обращения в отдел регионального отделения, возвращает его в группу по делопроизводству с пометкой для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

40. В случае, если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, отдел готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного отдела регионального отделения.

41. Передача обращений из одного отдела регионального отделения в другое, осуществляется через группу по делопроизводству на основании соответствующей служебной записки, в которой указывается причина возврата и наименование отдела регионального отделения, которому необходимо направить обращение на рассмотрение.

42. В случае разногласий между начальниками отделов регионального отделения о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством регионального отделения в соответствии с

распределением обязанностей.

43. Управляющий, помощник управляющего, в зависимости от содержания обращения определяет ответственный отдел по обращениям, требующим рассмотрения несколькими отделами регионального отделения.

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

45. Исполнитель ежедневно, не реже 2-х 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.

46. Начальник ответственного отдела дает поручение работникам в соответствии с возложенными на них функциями о рассмотрении обращения.

47. 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).

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

49. 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).

50. 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).

51. 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, управляющий 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.

Ответственный отдел оформляет данное решение в виде заключения

(справки, служебной записки) и готовит ответ в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним (часть 5 статьи 11 Закона N 59-ФЗ).

52. 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).

53. 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).

54. 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).

55. Общий срок рассмотрения обращений по существу в региональном отделении установлен до 30 дней, конкретный срок рассмотрения обращений определяется руководством регионального отделения. 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.

Жалобы граждан на оказание государственных услуг подлежат рассмотрению в течение 15 рабочих дней на Комиссии по рассмотрению жалоб. Рассмотрение жалоб появившихся в СМИ осуществляется оперативно (немедленно).

56. С целью обеспечения организации и персонализированного учета работы в АСУ осуществляется разграничение доступа к обращениям:

руководство регионального отделения имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в региональном отделении;

начальник отдела имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в ответственном отделе;

работник отдела имеет доступ к обращениям, по которым в АСУ указан в качестве одного из участников рассмотрения обращения или исполнителя.

57. Отделы - соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют в ответственный отдел предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

58. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, начальником (заместителем начальника) ответственного отдела принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

59. В случае необходимости рассматривающие обращение работники ответственных отделов и отделов-соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается управляющим регионального отделения. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка хранится в группе по делопроизводству (часть 2 статьи 9 Закона N 59-ФЗ).

60. Подготовка проекта ответа регионального отделения осуществляется ответственным исполнителем. Проект визируется соисполнителями, после чего

передастся на подпись управляющему, заместителям управляющего регионального отделения.

61. 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.

62. Начальник ответственного отдела, подготовивший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

63. 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.

64. Ответы на обращения, подписанные руководством регионального отделения и согласованные начальниками отделов регионального отделения, вместе с перепиской направляются в группу по делопроизводству для регистрации и отправки адресатам.

65. Все действия работников отделов регионального отделения (принятие документов из "электронного почтового ящика АСУ" отдела регионального отделения, просмотр электронного образа документа, внесение изменений в РКК) осуществляются с обязательной системой фиксации и контролем даты и времени указанных действий, а также фамилии, имени, отчества лиц, их производивших.

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

67. Исходящие регистрационные номера ответам на обращения присваиваются группой по делопроизводству.

68. Все зарегистрированные ответы на обращения граждан сканируются работниками группы по делопроизводству, используя специализированную технику, переводя печатную форму ответа в электронный вид, электронный образ ответа прикрепляется к соответствующей РКК.

69. Аналогичный порядок организации рассмотрения обращений граждан действует в филиале №1 Государственного учреждения - Вологодского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации.

#### V. Порядок направления ответа на обращение

70. После прикрепления электронного образа к соответствующей РКК работниками группы по делопроизводству (специалистом филиала №1) 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.

#### VI. Порядок завершения работы с обращением



71. 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 № 59-ФЗ).

72. 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.

73. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину формируются группой по делопроизводству (специалистом филиала №1) в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по входящим регистрационным номерам.

74. Подлинники обращений, поступивших региональное отделение (филиал №1) на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в группе по делопроизводству в соответствии с номенклатурой дел группы по делопроизводству (филиала №1).

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

## VII. Организация личного приема граждан

76. Помещения, в которых осуществляется личный прием граждан (далее - помещение для приема граждан), должны обеспечивать комфортное расположение граждан и работников регионального отделения (филиала №1).

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.

77. Вход в здание обозначен вывеской «Государственное учреждение-Вологодское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации».

78. Личный прием граждан осуществляется в рабочее время в режиме работы Фонда, указанном в пункте 10 Инструкции, в специально оборудованном помещении по адресу:

регионального отделения: 160001, г. Вологда, проспект Победы, д. 33;  
филиала 162608, г. Череповец, Советский проспект, д. 135.

79. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции регионального отделения (филиала №1), осуществляется управляющим регионального отделения, заместителями управляющего региональным отделением (директором филиала №1).

80. Организацию личного приема граждан управляющим регионального отделения, заместителями управляющего региональным отделением (директором филиала №1) осуществляет специалист приемной (специалист филиала №1) путем:

записи граждан на личный прием к управляющему регионального отделения и его заместителям (директору филиала №1) на основании письменных обращений или устного личного обращения граждан;

согласования с управляющим регионального отделения, заместителями управляющего региональным отделением (директором филиала №1) даты и времени приема гражданина;

уведомления начальников отделов регионального отделения о подготовке необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса);

получения от отделов не позднее 3 рабочих дней до даты приема запрошенных материалов, при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме;

уведомления гражданина о личном приеме управляющим регионального отделения, заместителями управляющего региональным отделением (директором филиала №1).

81. Управляющим регионального отделения проводится личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) заместителем управляющего, директором филиала №1.

#### VIII. Проведение личного приема граждан

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

84. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

85. 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).

86. Специалист приемной (специалист филиала №1) вводит в АСУ 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.

87. Специалист приемной (специалист филиала №1), осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан в помещении для приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса.

88. 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.

89. 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).

90. 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.

91. 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).

#### IX. Анализ обращений

92. Руководитель группы по делопроизводству (специалист филиала №1) обеспечивает 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 (филиалом №1) 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 представлял соответствующий отдел регионального отделения.

93. Начальники отделов 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.

94. По итогам календарного года начальники отделов регионального отделения в группу по делопроизводству (специалисту филиала №1) направляется аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в пунктах 98, 99 Инструкции.

95. Группа по делопроизводству обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года с учетом сведений филиала №1 и представляет соответствующую информацию управляющему регионального отделения.

#### X. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

96. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется группой по делопроизводству (специалистом филиала №1) 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.

97. Контроль за 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.

98. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется начальником и заместителем начальника ответственного отдела и отдела – соисполнителя (директором филиала №1).

99. В ходе осуществления контроля работники группы по делопроизводству

(специалист филиала №1) 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.

100. Группа по делопроизводству (специалист филиала №1) еженедельно направляет ответственным отделам информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 7 календарных дней.

101. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля группой по делопроизводству (специалистом филиала №1) после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

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

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

104. Начальники отделов регионального отделения (директор филиала №1) должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

105. 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.

106. 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.

---