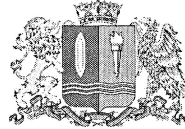


Департамент спорта  
Ивановской области

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

« 21 » октября 2024 г.

Регистрационный N 241200018



## **ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **ПРИКАЗ**

от 21.10.2024

№ 01-01-199

г. Иваново

#### **Об утверждении инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Департаменте спорта Ивановской области**

В целях организации работы с обращениями граждан в Департаменте спорта Ивановской области **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в Департаменте спорта Ивановской области (приложение).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Член Правительства  
Ивановской области –  
директор Департамента

Т.А. Сидоренкова

## **ИНСТРУКЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ДЕПАРТАМЕНТЕ СПОРТА ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

### **I. Общие положения**

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Департаменте спорта Ивановской области (далее соответственно – Инструкция, Департамент) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Департамента.

2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Департамент в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан (далее – обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. Должностные лица Департамента, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется должностными лицами Департамента в соответствии с должностными регламентами.

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Департамента несут руководители структурных подразделений Департамента.

6. Обработка персональных данных обратившихся в Департамент граждан обеспечивается в соответствии с Правилами обработки персональных данных в Департаменте.

7. Обращения, поступившие в Департамент, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

### **II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений**

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Департамента: 153000, Ивановская область, г. Иваново, пл. Революции, д. 2/1, каб. 114.

9. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в приемной Департамента по адресу: г. Иваново, пл. Революции, д. 2/1, каб. 114.

10. Информация о режиме Департамента размещается в разделе «Контакты» на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Департамента).

11. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Департамента по адресу <https://dmp.ivanovoobl.ru>.

12. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Департамента, ответственного за его исполнение, осуществляется по номеру телефона, размещенному в разделе «Контакты» на официальном сайте Департамента.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения в структурных подразделениях Департамента, информационно-справочная работа, организуемая структурных подразделениях, осуществляется по номерам телефонов структурных подразделений Департамента, размещенным в разделе «Контакты» на официальном сайте Департамента.

15. справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений и справочной службы Департамента, почтовом адресе, факсе, месторасположении Департамента размещена в разделе «Контакты» на официальном сайте Департамента, а также предоставляется должностными лицами Департамента.

16. справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Департамента.

17. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в приемной Департамента, а также на официальном сайте Департамента.

### **III. Прием и регистрация обращения**

18. Поступающие в Департамент письменные обращения принимаются и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию ведущему советнику Департамента в соответствии с должностным регламентом. Поступающие в Департамент обращения в форме электронного документа направляются в автоматическом режиме с использованием системы электронного документооборота Департамента (далее – СЭД МТ) на первичное рассмотрение и регистрацию ведущему советнику Департамента в соответствии с должностным регламентом.

19. Гражданин в своем письменном обращении, направляемом в Департамент посредством почтового отправления, в обязательном порядке указывает 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.

20. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

21. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру должностными лицами Департамента. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Департамента.

22. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицом Департамента:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим

образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом, Департамента принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

23. По выявленным нарушениям и недостаткам должностным лицом Департамента составляются акты на письма:

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

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя должностными лицами Департамента.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй – приобщается к полученным документам.

24. Ошибочно (не по адресу) присланные письма должностным лицом Департамента возвращаются на почту невскрытыми.

25. Гражданин в своем обращении, направляемом в Департамент в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

26. Регистрация обращений осуществляется должностным лицом Департамента путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений в СЭДО.

27. На каждое поступившее в Департамент обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК).

28. На зарегистрированном письменном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле наклеивается соответствующая этикетка со штрих-кодом установленного образца с указанием даты регистрации обращения в СЭДО и регистрационного номера обращения.

29. Должностное лицо Департамента при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляют действия в СЭДО по проверке поступивших обращений на повторность.

30. 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.

31. Повторными считаются обращения, поступившие в Департамент от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению; со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения, и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

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

33. Поступившие обращения после регистрации в СЭДО в зависимости от содержания докладываются должностным лицом Департамента Члену Правительства Ивановской области – директору Департамента спорта Ивановской области (далее – Директор) или его заместителю (далее – руководство Департамента), либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений Департамента.

34. После рассмотрения Директором или руководством Департамента обращения вместе с резолюциями возвращаются должностному лицу, ответственному за обеспечение делопроизводства по обращениям.

35. Структурными подразделениями исполнение обращений, доложенных Директору или руководству Департамента, берется на особый контроль.

36. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Департамента, ответственным исполнителем является структурное подразделение Департамента или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно – структурное подразделение, ответственный исполнитель). Он 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 Департамента, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям обращения должностные лица осуществляют действия в СЭДО по направлению копий обращений.

37. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

#### **IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Департамента**

38. После прикрепления электронного образа письменного обращения или формы электронного документа обращения к РКК электронный образ обращения становится доступен к просмотру в электронном кабинете структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

39. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Департамента его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Департаменте принимает решение о его возврате, ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Департамента формирует в СЭДО специальную служебную записку и направляет ее с резолюцией о причине возврата для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности в указанное в резолюции структурное подразделение Департамента.

40. В случае если дата возврата ошибочно направленного обращения будет превышать 3 рабочих дня, структурное подразделение – исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из структурного подразделения Департамента, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

41. Передача обращений из одного структурного подразделения Департамента в другое осуществляется только на основании резолюции руководителя структурного подразделения Департамента либо на основании специальной служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Департамента, которому необходимо направить обращение для рассмотрения. Ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Департамента контролирует в СЭДО принятие к рассмотрению переданного обращения.

42. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Департамента, о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Департамента в соответствии с распределением обязанностей между руководством Департамента.

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

44. Должностные лица отделов ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют в СЭДО наличие информации о факте поступления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, его приложений и сопроводительных документов и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

45. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

46. Основной исполнитель готовит ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Ответ готовится в форме электронного документа или в исключительных случаях по решению руководителя структурного подразделения Департамента на бумажном носителе с собственноручной подписью руководителя структурного подразделения Департамента.

47. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа, и на бумажном носителе в виде распечатанной копии электронного документа или в исключительных случаях по решению руководителя структурного подразделения Департамента в форме документа с собственноручной подписью руководителя структурного подразделения Департамента по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме. На поступившее в Департамент обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона на официальном сайте Департамента.

48. В случае поступления в Департамент обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Департамента, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Департамента с указанием раздела, где размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

49. Ответ на обращение не дается, если в 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.

50. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа, помимо оснований, указанных в пункте 49 настоящей Инструкции, также может являться:

- а) указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;
- б) поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
- в) некорректность содержания электронного сообщения.

51. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Департаменте возвращается структурным подразделением – ответственным исполнителем гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом копия обращения снимается для последующего хранения его в архиве.

52. 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.

53. 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 Департаменте сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

54. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Департаменте сообщается гражданину, направившему обращение.

55. В случае, если в 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, Директор, руководство Департамента или структурного подразделения – ответственного исполнителя 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 одно и то же структурное подразделение Департамента. Данное решение руководство структурного подразделения – ответственного исполнителя отражает в СЭДО и поручает исполнителю подготовить письмо в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

56. 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.

57. 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 Департамент либо его должностному лицу.

58. Общий срок рассмотрения обращений в Департаменте по существу определяется в соответствии с Законом.

59. Структурные подразделения – соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют в структурное подразделение – ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

60. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

61. В случае необходимости рассматривающие обращение должностные лица 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 указанных должностных лиц структурных подразделений Департамента принимается руководством Департамента. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается должностному лицу Департамента, ответственному за обеспечение делопроизводства по обращениям.

62. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись руководству структурного подразделения – ответственного исполнителя.

63. Перед подписанием письма, содержащего ответ на обращение гражданина (далее – ответ гражданину), в случае отсутствия ответа структурного подразделения – соисполнителя, проект ответа гражданину визируется соответствующим структурным подразделением – соисполнителем рассмотрения обращения.

64. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

65. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ гражданину, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

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

67. Исходящие письма в форме электронного документа, содержащие ответ гражданину, соответствующие запросы, готовятся основным исполнителем в СЭДО и направляются на визирование и подписание вышестоящему руководству, отличие в подготовке ответов на обращения граждан, взятых на особый контроль, определяется только выбранной группой исходящих документов.

При необходимости подготовки исходящих писем на бумажном носителе, ответы гражданину готовятся основным исполнителем в СЭДО, направляются на визирование вышестоящему руководству, распечатываются в установленном порядке на номерном бланке Департамента и направляются на подписание руководству Департамента. При этом соответствующие запросы готовятся и направляются в электронном виде.

68. При направлении на визирование и подпись исходящих писем на бумажном носителе Директору, руководству Департамента основной исполнитель распечатывает соответствующее обращение и подкладывает его в качестве основания подготовки письма.

69. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами Департамента, подписанными руководством структурных подразделений Департамента, могут готовиться за подписью руководства Департамента.

70. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

71. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа на бумажном носителе, подписанные Директором, руководством Департамента, а также ответы на обращения, взятые на особый контроль, направляются должностному лицу,



ответственному за обеспечение делопроизводства по обращениям, для регистрации в СЭДО и отправки адресатам.

## **V. Порядок направления ответа на обращение**

72. Отправка исходящих документов по обращениям граждан осуществляется:

а) с использованием электронных видов отправки в автоматическом режиме в СЭДО посредством:

почтового ящика Департамента (отправка по электронной почте);

системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО);

б) почтовой связью.

Одновременно с отправкой ответа гражданину в СЭДО формируется уведомление, в котором содержатся дата, вид отправки и результат отправки.

Дата исполнения обращения проставляется автоматически в соответствующие поля каждой входящей и исходящей РКК.

73. Отправка ответов на обращения, взятые на особый контроль, производится должностными лицами всеми видами отправки.

Отправка ответов на обращения граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется с использованием МЭДО, в исключительных случаях – фельдъегерской связью.

74. Отправка ответов на обращения, не взятые на особый контроль, производится должностными лицами структурных подразделений Департамента.

75. Ответ гражданину, направляемый по электронной почте, сформированный после подписания электронного документа, корректного формирования его реквизитов и другие исходящие письма по обращениям граждан в форме электронного документа, направляются ответственными за делопроизводство или исполнителями в структурных подразделениях Департамента по электронным адресам получателей, а также автоматически поступают в электронный кабинет должностного лица, ответственного за обеспечение делопроизводства по обращениям, для контроля отражения в СЭДО факта отправки.

76. В случае, если обращение гражданина направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, подключенных к МЭДО, и в адрес гражданина, должностное лицо, ответственное за делопроизводство, или исполнители в структурных подразделениях Департамента направляют такие документы соответствующими способами.

77. При необходимости направления ответа гражданину на бумажном носителе ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Департамента, формируют комплект исходящих ответов гражданину на отставку, создав в СЭДО электронную форму реестра ответов гражданину (далее – реестр) путем присвоения в СЭДО номера исходящих РКК. Информация о дате формирования реестра в автоматическом режиме размещается в соответствующих полях РКК.

Ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Департамента в день получения подписанных собственноручно документов проставляют в ответах гражданину на бумажном носителе исходящую дату и формируют реестр (исходящая дата должна совпадать с датой реестра и датой подписания исходящего письма).

78. Перед передачей ответов гражданам на бумажном носителе на отставку должностные лица, ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Департамента, проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность

написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

## **VI. Порядок завершения работы с обращением**

79. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный, или в форме электронного документа, 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.

80. На каждом обращении в письменной форме после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя делается надпись «В дело», ставится личная подпись соответствующего руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения Департамента и указывается дата.

Документы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину в письменной форме формируются в дела в структурном подразделении – ответственном исполнителе, структурном подразделении – соисполнителе в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);

систематический (по входящим регистрационным номерам).

Указанные действия дополняются, а в случае работы с электронными формами документов – полностью заменяются соответствующими процедурами в СЭДО и электронных архивах Департамента, при этом возможность совершения действий по списанию «В дело» в СЭДО обращений, не взятых на особый контроль, предоставляется руководству структурного подразделения.

81. Обращения без принятого руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя, структурного подразделения – соисполнителя решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

82. Подлинники обращений на бумажном носителе, взятых на особый контроль, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Указанные действия дополняются, а в случае работы с электронными формами документов – полностью заменяются соответствующими процедурами в СЭДО и электронных архивах Департамента, при этом совершение действий по списанию «В дело» в СЭДО взятых на контроль обращений предоставляется руководству Департамента.

83. Подлинники обращений, поступивших в Департамент на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел. Обращения с сопроводительными документами к ним, поступившие в Департамент в форме электронного документа, сохраняются в электронных архивах Департамента.

## **VII. Организация личного приема граждан**

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

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.

85. Вход в здание, в котором располагается приемная Департамента, оборудуется информационной табличкой (вывеской).

86. Места получения информации о работе с обращениями в Департаменте оборудуются информационными стендами и телефонной связью.

87. 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.

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

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

90. Личный прием граждан руководством Департамента, руководителями структурных подразделений Департамента по вопросам, относящимся к полномочиям Департамента, осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Директором.

91. Руководством Департамента осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений Департамента.

92. Организацию личного приема граждан руководством Департамента осуществляется путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Департамента;
- в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Департамента, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Департамента, материалов, необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя заместителя Директора с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

93. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Департамента осуществляют должностные лица соответствующих структурных подразделений Департамента путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;
- в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к личному приему граждан, не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

## **VIII. Проведение личного приема**

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

95. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан заносятся в РКК личного приема граждан с использованием

специального раздела СЭДО путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений, прикрепления электронных образов их письменных обращений и прилагаемых материалов.

96. Должностные лица, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан в приемной Департамента (далее – работники приемной Департамента), вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

97. При проведении личного приема граждан работники приемной Департамента вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений Департамента для совместного приема с использованием внутриведомственной телефонной связи.

98. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в РКК личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

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

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

101. 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.

## **IX. Анализ обращений**

102. Руководители структурных подразделений Департамента 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 Департаментом в пределах его полномочий;

103. Должностное лицо, ответственное за обеспечение делопроизводства по обращениям, обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад руководству Департамента.

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

104. 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.

105. 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.

106. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

107. Должностное лицо, ответственное за обеспечение делопроизводства по обращениям, осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

108. В ходе осуществления такого контроля должностные лица 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 соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

108. Должностное лицо, ответственное за обеспечение делопроизводства по обращениям, еженедельно направляет структурным подразделениям – ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

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

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

111. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

112. Руководство структурных подразделений Департамента должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

113. 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.