|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| **АГЕНТСТВО**  **ПО РАЗВИТИЮ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА**  **И ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  **П Р И К А З** | | | | |
|  | № | | |  |
| г. Ульяновск | | | | |
|  | |  |  | |

**Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области**

В соответствии с постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 № 195-П «Об утверждении Инструкции по работе   
с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области» п р и к а з ы в а ю:

1.Утвердить прилагаемую [Инструкцию](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P35) по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области.

2. Признать утратившими силу:

приказ Агентства по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области от 03.10.2016 № 30-п «Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области»;

приказ Агентства по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области от 05.04.2017 № 6-п «О внесении изменений в приказ Агентства по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области от 03.10.2016 № 30-п»;

приказ Агентства по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области от 03.05.2018 № 6-п «О внесении изменений в приказ Агентства по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области от 03.10.2016 № 30-п».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Руководитель** |  | **С.В.Дронова** |

УТВЕРЖДЕНА

приказом Агентства по развитию   
человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

ИНСТРУКЦИЯ

**по работе с обращениями и запросами граждан и организаций  
в Агентстве по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области**

**1. Общие положения**

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области (далее - Инструкция) разработана в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=F060FA40D3CAB4F9511E1923DFD9001A32D75D6B5D51E9D4230D1BD92D9145BA33C073BBEDF9J6W6E) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F060FA40D3CAB4F9511E1923DFD9001A31D7526D530FBED6725815DC25C10DAA7D857EBAECFB6E74JEW2E) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F060FA40D3CAB4F9511E1923DFD9001A31D65E675E01BED6725815DC25C10DAA7D857EBAECFB6E77JEWCE) от 09.02.2009 № 8-ФЗ   
«Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F060FA40D3CAB4F9511E1923DFD9001A31D85269520EBED6725815DC25JCW1E)  
от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F060FA40D3CAB4F9511E1923DFD9001A32DF5B6F500FBED6725815DC25JCW1E)  
от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 № 195-П «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области» и определяет единый порядок организации работы в Агентстве по развитию человеческого потенциала и трудовых ресурсов Ульяновской области (далее - Агентство) с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявитель), атакже запросами о деятельности Агентства (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Агентства (далее - пользователи информацией).

1.2.Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение - направленные в Агентство или должностному лицу Агентство в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Агентство;

2) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее посредством телефонной связи;

4) обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» на интерактивном портале Агентства <http://ulyanovsk-zan.ru/> в разделе «Информация. Обращения граждан»;

5) обращение, не поддающееся прочтению - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два или более раза;

8) служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

10) рассмотрение обращения - действия Агентства, должностного лица Агентства, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

11) принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

12) результат рассмотрения обращения - принятие в отношении обращения Агентством или должностным лицом Агентства, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

13) «поддержано» - решение по результатам рассмотрения обращения Агентствомили должностным лицом Агентства, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

14) «разъяснено» - решение по результатам рассмотрения обращения Агентствомили должностным лицом Агентства, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

15) «не поддержано» - решение по результатам рассмотрения обращения Агентствомили должностным лицом Агентства, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

16) письменный ответ на обращение - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:

о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд, в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

17) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма или по телефону справочных служб государственных органов и органов местного самоуправления либо с использованием иных средств связи:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

18) объективность - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

19) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

20) правовая обоснованность - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

21) направление обращения по компетенции - направление Агентством, должностным лицом Агентства обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

22) сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

23) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - утвержденный заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 28.06.2013 № А1-3695в перечень вопросов или подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

24) уведомление - служебный документ, направляемый Агентством, должностным лицом Агентства заявителю:

о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;

о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Агентствеобращения, запроса, а также с указанием должностного лица Агентства, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

25) исполнитель - должностное лицо Агентства, уполномоченное на рассмотрение обращения;

26) аннотация - краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

27) анонимное обращение - обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

28) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Агентстволибо к должностному лицу Агентства о предоставлении информации о деятельности Агентства;

29) пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Агентства. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

30) запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

31) рассмотрение запроса - действия должностного лица Агентства, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

32) ответ на запрос - служебный документ, направляемый должностным лицом Агентства пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Агентства;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности Агентства;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Агентством, о проведении анализа деятельности Агентства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

33) результат рассмотрения запроса - направление Агентством, должностным лицом Агентства пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) официальный сайт - официальный сайт Агентства в сети «Интернет»(<http://ulyanovsk-zan.ru/>) содержащий информацию о деятельности Интернет-сайте http://ulyanovsk-zan.ru/., электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Агентству;

35) обращение, находящееся в режиме ожидания, - обращение, принятое к рассмотрению Агентствомили должностным лицом Агентства, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

36) АС «Обращения граждан», - автоматизированная информационно-поисковая система "Обращения граждан", используемая в Агентстведля обработки поступающих обращений и запросов;

37) должностное лицо Агентства - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Агентстве;

38) специалист – специалист, который организует работу с обращениями граждан и организаций в соответствии с законодательством, поступающими в адрес Агентства, а также в соответствии с должностной инструкцией (далее – специалист).

1.3. Работа с обращениями и запросами, поступившими в Агентство, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Агентства, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

**2. Приём и регистрация обращений**

2.1. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в  
Агентство, осуществляется с использованием АС «Обращений граждан».

2.2. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Агентство непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, через официальный сайт <http://ulyanovsk-zan.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» либо в ходе проведения должностными лицами Агентства личных приемов, информационных или иных публичных мероприятий с участием населения.

2.3.Все поступающие в Агентство обращения в письменной форме, в том числе телеграммы, и документы, связанные с их рассмотрением,сортируются в приёмной Агентства, где осуществляетсяих первичная обработка. Далее передаются на регистрациювАС «Обращения граждан»специалисту, который организует работу с обращениями граждан и организаций в Агентстве.

2.4. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений сотрудником приёмной Агентства делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.5. В приёмной Агентства на этапе учёта и первичной обработки почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения вписьменной форме и документов. Документы, поступившие вместе собращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие),являются приложением к обращению;

ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;

составляется акт, в случае отсутствия текста письменного обращения,присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций ит.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменногообращения.

2.6. Обращения в форме электронного документа, поступившие наофициальный сайт Агентства в раздел «Информация. Обращения граждан», принимаются и выводятся на бумажный носитель сотрудником приёмной Агентства.

2.7. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.8. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке вАС «Обращения граждан».

2.9. Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежит регистрации вАС «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Агентство.

2.10. Обращение в устной форме подлежит регистрации вАС «Обращения граждан» в день его поступления в Агентство с указанием времени поступления.

2.11. В Агентстве на участке регистрации обращения специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций в Агентстве,поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляется регистрационный штамп на обращении в письменнойформе;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятсяперсональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее – приналичии), почтовый и/или электронный адрес заявителя, форма обращения(источник поступления), тип обращения);

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адресаотмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

коллективное обращение отмечается индексом «Колл.»;

по прочтении текста обращения определяются вопросы, темы, тематики иразделы в соответствии с типовым общероссийским тематическимклассификатором обращений граждан;

проводится проверка обращения на кратность;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов либо формат и объём электронного файлаи наличие приложений либо вложений (описание приложения, количестволистов либо формат и объём электронного файла);

при условии постановки обращения на контроль проставляется штамп «Контроль» на обращении и указывается контрольная дата.

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной датырегистрации.

2.12. Контрольное обращение поступает в Агентство по средствам СЭД «LotusNotes». Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Агентстве, формирует контрольную карточку обращения в течении 2 дней с момента поступления в Агентство, выводит на бумажный носитель, проставляет штамп «Контроль», указывает контрольную дату и представляет на доклад руководителю Агентства, заместителю руководителя для проставления резолюции.

2.13. По результатам ознакомления с представленным на доклад текстомобращения и прилагаемыми к нему документами руководитель Агентства, заместитель руководителяутверждают или отклоняют предложенный проект резолюции. Резолюция включает в себя фамилии, инициалы должностных лиц, которым поручено рассмотрение обращения (далее исполнители), содержание резолюции, срок исполнения, подпись и дату.

2.14. Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц Агентства оно адресовано.

2.15. После рассмотрения руководителем Агентства, заместителемруководителяобращения сканируются специалистом, ответственным за работу обращениями граждан и организаций в Агентстве, сканированные образы документов размещаются вАС «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям,

2.16. Одновременно специалистом, ответственным за работу обращениями граждан и организаций в Агентстве, вносятся резолюции руководителя Агентства, заместителя руководителя без изменений и проставляется контрольная дата в день возвращения обращения с рассмотрения.

2.17. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством электронной рассылки в АС «Обращения граждан» или почтовой связью (в случае отсутствия у них АС «Обращения граждан») не позднее 7 дней со дня регистрации в Агентстве, о чём сообщается заявителю в установленный законом срок.

**3. Постановка на контроль и продление сроковрассмотрения обращений**

3.1. Руководителем Агентства на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения вАС «Обращения граждан» после утверждения данного решения руководителем Агентства. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения руководителем Агентства продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее, чем за 10 дней до истечения окончательного срока, согласовать через специалиста, ответственного за работу обращениями граждан и организаций в Агентстве,продление срока рассмотрения обращения.

**4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление**

**ответа заявителю и подготовка информации**

**по результатам рассмотрения обращения).**

**Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив**

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Агентстве либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня егорегистрации в Агентстве, за исключением случая, указанного в пункте 4.6. настоящей Инструкции.

Информация о результатах исполненияпоручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем сотруднику, ответственному за проверку проектов ответов на обращения граждан и организаций в Агентстве, для проверки и доклада уполномоченному лицу не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня контрольного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в резолюции.

Если последний день срока исполнения обращения приходится нанерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня,предшествующего нерабочему дню.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Агентства, направляется исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Агентстве в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в [пункте 4.3](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P166) настоящего раздела.

4.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Ульяновской области, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [пункте 4.3 раздела 4](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P166) настоящей Инструкции.

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.7. Агентство, должностное лицо Агентства при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Агентства, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

4.8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на которой заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Агентство или одному и тому же должностному лицу Агентства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

4.11. В тексте поручения по рассмотрению обращения руководителя Агентства может присутствовать информация об установлении сокращенных сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения руководителем Агентства.

Руководитель Агентства вправе устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

4.12. Контрольные обращения могут иметь сокращённые сроки рассмотрения обращения, если есть резолюция должностного лица Правительства Ульяновской области.

4.13. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций в Агентстве, имеет право сокращать срок рассмотрения обращения в Агентстведля оперативного доклада уполномоченному лицу Правительства Ульяновской области, должностному лицу Агентства.

4.14. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом Агентства для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается руководителем Агентства. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются.

4.15. Если в соответствии с запретом, предусмотренным [пунктом 6 статьи 8](consultantplus://offline/ref=F060FA40D3CAB4F9511E1923DFD9001A31D7526D530FBED6725815DC25C10DAA7D857EBAECFB6E71JEWCE) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленномпорядке в суд.

4.16. Решение об оставлении без ответа по существу обращенияпринимается руководителем Агентства на основании Федерального законаот 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений гражданРоссийской Федерации» в случаях:

прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;

злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатсянецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью иимуществу должностного лица, а также членов его семьи);

невозможности прочтения текста;

прекращения переписки с заявителем в связи с очередным(зарегистрированным в Агентстве два раза и более) обращением от одногои того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителюнеоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом вобращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, чтоуказанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителянаправлялись в Агентство или одному и тому же должностному лицу Агентства);

невозможности подготовки ответа на обращение без разглашениясведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральнымзаконом тайну.

4.17. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

4.18. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 4.1](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P184)6 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает руководителю Агентства в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщенной информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением руководителя Агентства срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Агентстве).

4.19. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения, обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщенного) ответа заявителю и доклада руководителю Агентства о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.20. Ответ заявителю подписывается руководителем Агентства, информация по результатам рассмотрения обращения подписывается ответственным исполнителем. В случае временного отсутствия руководителя Агентства, ответственногоисполнителя допускается подписание ответа и информации по результатам рассмотрения обращения лицами, исполняющими обязанности соответственно.

4.21. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.Отправка ответа заявителю осуществляется простым письмом в течение 1 рабочего дня с момента регистрации.

4.22. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю Агентства осуществляется через специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан и организаций, только по согласованию с руководителем Агентства при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан и организаций,ошибочно направленного обращения - 1 рабочий день.

4.23. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщенная информация руководителю Агентства согласно поручению по рассмотрению обращения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

4.24. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений специалист, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций, осуществляет:

а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;

б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:

бланка Агентства;

даты и исходящего номера;

ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания;

должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;

в) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:

освещение всех вопросов, поставленных в обращении;

раскрытие всех установленных обстоятельств;

отражение всех доводов заявителя;

г) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения:

«поддержано»;

«не поддержано»;

«разъяснено»;

д) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;

е) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;

ж) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;

з) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;

и) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.25. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения руководители структурных подразделений, которым поручено рассмотрение обращения, дают оценку:

а) своевременности рассмотрения обращения;

б) всесторонности рассмотрения обращения;

в) объективности рассмотрения обращения;

г) правовой обоснованности принятых мер по результатам рассмотрения обращения.

4.26. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций, вправе вернуть обращение исполнителю на доработку, если не соблюдены требования указанные в пункте. 4.23, 4.24. настоящего раздела;

4.27. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.28. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

регистрационная карточка обращения на бумажном носителе или копия регистрационной карточки обращения;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

К информации по результатам рассмотрения контрольного обращенияприкладываются:

служебный документ в Правительство Ульяновской области о предоставлении документов или о результатах рассмотрения обращения;

копия ответа заявителю;

контрольную карточку обращения на бумажном носителе.

4.29. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.30. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме и/или его отказ от получения письменного ответа на обращение.

4.31. Исполнитель размещает проект ответа на обращение в формате файлов-word в исполнении резолюции электронной карточке АС «Обращения граждан». Специалист, ответственный за работу с обращениямиграждан и организаций в Агентстве, делает отметку об исполнении резолюции по рассмотрению обращения в электронной карточке АС «Обращения граждан», прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения на бумажном носителе в Правительство Ульяновской области.

4.32. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Агентства ставится руководителем Агентства только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

Также в случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, руководитель Агентства накладывает резолюцию о снятии обращение с контроля.

4.33. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Агентства.

4.34. Архив Агентствахранит тома обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению согласно утвержденной номенклатуре дел Агентства, основным правилам работы архивов организаций, одобренные решением Коллегии Росархива от 06.02.2002 года, перечиню типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденный приказом Министерства культуры РФ № 558 от 25.08.2010 года.

**5. Организация личного приёма должностного лица Агентства. Организация выездных личных приёмов**

5.1. Личный приём проводится руководителем Агентства или лицом, исполняющим обязанности руководителя Агентства, заместителем руководителя Агентства в соответствии с графиком личного приёма, утвержденным руководителем Агентства.

5.2. Организация проведения личного приёма включает в себя следующие процедуры:

личный приём должностными или уполномоченными лицами Агентства: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения;

рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;

направление обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;

контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

5.3. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам Агентства, указанным в [абзаце первом пункта 5.1 раздела 5](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P256) настоящей Инструкции, утверждаются данными должностными лицами Агентства в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в Агентство и/или содержащих просьбы о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.4. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностных лиц Агентства, указанных в [абзаце первом пункта 5.1 раздела 5](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P256) настоящей Инструкции, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приёму должностных лиц Агентства, указанных в [абзаце первом пункта 5.1 раздела 5](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P256) настоящей Инструкции.

5.5. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее, чем за 2 дня до даты, назначенной в поручении руководителя Агентства.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.В случае, если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки

5.7. Должностное лицо, ответственное за организацию и подготовку личного приёма руководителем Агентства, исполняющим обязанности руководителя Агентства, заместителем руководителя Агентства обеспечивает присутствие заявителя, должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностных лиц Агентства, указанных в [абзаце первом пункта 5.1 раздела 5](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P256) настоящей Инструкции, в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.8. Должностное лицо,ответственное за организацию и подготовку личного приёма, формирует для должностных лиц Агентства, указанных в [абзаце первом пункта 5.1 раздела 5](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P256) настоящей Инструкции, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

а) оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;

б) информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом положительного решения вопроса, поставленного заявителем.

5.9. На личном приёме должностные лица, указанные в [абзаце первом пункта 5.1 раздела 5](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P256) настоящей Инструкции, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод и законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.10. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ,удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляетсяоформление карточки личного приёма должностным лицом, ответственным за организацию и подготовку личного приёма в Агентстве.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя,должностным лицом, ответственным за организацию и подготовку личного приёма в Агентстве, заявителю разъясняет право направить обращение в Агентство в письменной форме или в форме электронного документа.

5.11. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений ипринятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений состороны исполнителя должностным лицом, ответственным за организацию и подготовку личного приёма, даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ).

5.12. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядкарассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельствдела обращение регистрируется вАС «Обращения граждан» повторно инаправляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящейИнструкцией.

5.13. В ходе личного приёма должностное лицо,ответственное за организацию и подготовку личного приёма в Агентстве,отказывает заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.14. После заполнения учётной карточки личного приёма заявительставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточкиличного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов ивыражающую его согласие на обработку его персональных данных вАС«Обращения граждан».

5.16. На обращения в устной форме, не требующие дополнительногоизучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся исполнителем в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован исполнителем ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

5.17. В случае получения ответа на все поставленные в обращениивопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ вкарточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен входе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», котораяподтверждается подписью заявителя.

5.18. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменноеобращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению впорядке, установленном настоящей Инструкцией.

**6. Приём обращений в устной форме по телефону   
горячей линий Агентства**

6.1. Обращения в устной форме заявители могут сформулировать по телефону горячей линии Агентства, которая функционирует ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней: (8422) 41 72 01.

Телефонные номера используемые при организации телефонных «прямых» линий, организуемых в Агентстве, утверждаются руководителем Агентства.

6.2. Сотрудник, обеспечивающий деятельность горячей линии Агентства, вправе:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) факса.

6.3. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ дается ответственными за делопроизводство лицаминепосредственно в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

6.4. Сотрудником, обеспечивающим деятельность горячей линии Агентства, осуществляется соединение заявителя по имеющимся каналам связи с должностными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях.

**7. Порядок работы с запросами документов и материалов**

**о результатах рассмотрения обращения и запросами документов**

**и материалов, необходимых для рассмотрения обращения**

7.1. Должностное лицо Агентства по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Агентстве предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.2. Должностное лицо Агентства при направлении первичных обращений, поступивших в Агентство, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

7.3. Должностное лицо Агентства принимает к рассмотрению поступившие в Агентство обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства или должностного лица Агентства, в адрес или на имя которых оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства или должностного лица Агентства, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

7.4. Агентство или должностное лицо Агентства при принятии обращений, указанных в [пункте 7.3](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P321) настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в Агентстве и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

7.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо Агентства за подписью руководителя Агентства или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.

7.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в [пункте 7.5](file:///C:\Users\Korunkova\Desktop\Мои%20документы\делопроизводство\Инстр%20по%20рассмотр%20обр%20граждан.docx#P326) настоящего раздела, руководитель Агентства принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

**8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений**

**и качества принятых мер по рассмотрению обращений**

8.1. В целях настоящей Инструкции под территорией Ульяновской области понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее - территория).

8.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

8.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

8.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

8.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

8.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчета следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

8.7. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

8.8. Отдельно обобщаются сведения о принятых Агентством мерах по обращениям.

8.9. Расчёт относительных показателей - доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

8.10. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям.

8.11. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

8.12. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно-статистические обзоры обращений заявителей;

оперативные информационные обзоры обращений заявителей;

тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявителей;

информационные обзоры обращений заявителей.

**9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения**

**обращений в Агентстве и ответственность**

**должностных лиц Агентства за нарушение**

**порядка рассмотрения обращений**

9.1. Контроль засоблюдением сроков рассмотрения обращенияи организацией порядка рассмотрения обращений, направленных в Агентство для принятия мер, возлагается на должностное лицо Агентства.

9.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу Агентства для принятия решения.

9.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

9.4. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

соответствия законодательству работы с обращениями в Агентстве;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

9.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с руководителем Агентства.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

9.6. Должностные лица Агентства привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

9.7. Персональная ответственность должностных лиц Агентства за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

9.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

9.9. При выявлении нарушений положений Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=F060FA40D3CAB4F9511E1923DFD9001A31D7526D530FBED6725815DC25JCW1E) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции должностным лицом, курирующим делопроизводство направляется докладная записка на имя руководителя Агентства, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

**10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности**

**Агентства**

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации вАС – Обращения граждан в течение 3 дней со дня его поступления в Агентство. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Агентство.

10.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Агентства, то он направляется исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации в Агентстве в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса исполнитель сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Агентстве. В случае, если Агентство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Агентстве.

10.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Агентстве, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

10.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Агентстве с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.5. Информация о деятельности Агентства подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

10.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Агентства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Агентством, проведении анализа деятельности Агентства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

10.7. Руководителем Агентства по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности Агентства по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

10.8. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.8.1. На запрос в устной форме по телефону Агентства предоставляется следующая информация:

о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Агентства;

о порядке и времени личного приёма должностными лицами Агентства;

об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

о фамилии, имени и отчестве лица, курирующего делопроизводство;

о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;

о регистрационном номере поступившего в Агентство обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Агентства и уполномоченных лиц.

10.9. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан,в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.