



ФОНД СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П Р И К А З

*13 января 2016 г.*

МОСКВА № *11*



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № *41031*

от "*13 января 2016 г.*"

**Об утверждении Инструкции  
об организации рассмотрения обращений граждан  
в Фонде социального страхования Российской Федерации**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638; 2015, № 45, ст. 6206) **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в Фонде социального страхования Российской Федерации.

Председатель Фонда

А.С. Кигим

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Фонда  
социального страхования  
Российской Федерации  
от « 13 » января 2016 г. № 11

**Инструкция  
об организации рассмотрения обращений граждан  
в Фонде социального страхования  
Российской Федерации**

**I. Общие положения**

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Фонде социального страхования Российской Федерации (далее - Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Фонда социального страхования Российской Федерации (далее – Фонд).

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Фонд в письменной, электронной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, а так же по информационно – телекоммуникационным сетям (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638, 2015, № 45, ст. 6206) (далее – Закон № 59-ФЗ), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

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

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан и организации приема населения Административно-

контрольного департамента (далее - Отдел по работе с обращениями).

5. Руководители соответствующих структурных подразделений Фонда обеспечивают организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние рассмотрения обращений в структурных подразделениях Фонда.

6. Работники Фонда, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Фонд граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

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

## II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Фонда: 107193, г. Москва, Орликов переулок, д. 3, корпус А.

9. Адрес Фонда для самостоятельной подачи письменных обращений или при личном обращении граждан: г. Москва, Орликов переулок, д. 3, корпус А.

10. Режим работы Фонда (по московскому времени):

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
пятница	- с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв	- с 12.30 до 13.15.

11. Обращения в форме электронного документа направляются на адреса электронной почты [mail@fss.ru](mailto:mail@fss.ru), [mail-fss@fss.ru](mailto:mail-fss@fss.ru) или путем заполнения специальной формы на официальном сайте Фонда <http://www.fss.ru>.

12. Обращения также могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (495) 668-03-44.

13. Информирование граждан о факте поступления обращения, его регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Фонда, ответственного за его исполнение, осуществляется Отделом по работе с обращениями по телефонному номеру 8 (495) 668-03-33:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
пятница	- с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв	- с 12.30 до 13.15.

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

14. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений Фонда, почтовом адресе, факсе, месторасположении размещена на официальном сайте Фонда (<http://www.fss.ru>).

15. Материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Фонда (<http://www.fss.ru>).

16. График личного приема граждан размещается на информационном стенде Фонда, а также на официальном сайте Фонда (<http://www.fss.ru>).

### III. Прием и регистрация обращения

17. Поступающие в Фонд письменные обращения принимаются Отделом общего делопроизводства Административно-контрольного департамента (далее – Общий отдел) и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию в Отдел по работе с обращениями.

18. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Фонда, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Фонда, либо его должность, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату (часть 1 статьи 7 Закона № 59-ФЗ).

19. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии (часть 2 статьи 7 Закона № 59-ФЗ).

20. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками Отдела по работе с обращениями граждан. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Административно-контрольного департамента (его заместителем).

21. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, работники Общего отдела:

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

22. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Общего отдела составляются акты на письма:

а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками Общего отдела. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и остается в Отделе по работе с обращениями.

23. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Общего отдела возвращаются на почту невскрытыми.

24. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется работниками Отдела по работе с обращениями путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированную систему учета (далее - АСУ).

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

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

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

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

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

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

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

31. Отсканированные оригиналы обращений возвращаются в Отдел по работе с обращениями для формирования соответствующих архивных дел и хранения в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

32. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания докладываются работниками Административно-контрольного департамента председателю Фонда или его заместителям (далее - руководство Фонда), либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений Фонда.

33. После рассмотрения руководством Фонда обращения вместе с резолюциями возвращаются в Отдел по работе с обращениями.

34. Административно-контрольным департаментом исполнение обращений, доложенных руководству Фонда, берется на особый контроль.

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

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

#### IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Фонда

37. После прикрепления электронного образа обращения к РКК он становится доступен к просмотру в «электронном почтовом ящике АСУ» ответственного структурного подразделения и структурного подразделения - соисполнителя.

38. Руководитель либо работник ответственного структурного подразделения и структурного подразделения - соисполнителя принимают из «электронного почтового ящика АСУ» поступившие обращения, знакомятся с содержанием обращений, просматривая электронный образ, в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяет в АСУ в качестве исполнителей работников соответствующих отделов структурного подразделения Фонда.

39. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Фонда его руководитель в срок до 2 рабочих дней, с даты поступления обращения в структурное подразделение Фонда, возвращает

его в Отдел по работе с обращениями с пометкой для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

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

41. Передача обращений из одного структурного подразделения Фонда в другое осуществляется только через Отдел по работе с обращениями на основании резолюции руководителя структурного подразделения, либо на основании соответствующей служебной записки, в которых указывается причина возврата и наименование структурного подразделения Фонда, которому необходимо направить обращение на рассмотрение.

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

43. Руководство Фонда определяет ответственное структурное подразделение по обращениям, требующих рассмотрения несколькими структурными подразделениями Фонда.

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

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

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

47. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (часть 1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ).

48. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации в Фонде обращение возвращается ответственным структурным подразделением гражданину, направившему обращение, с

разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в Отделе по работе с обращениями снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве Фонда (часть 2 статьи 11 Закона № 59-ФЗ).

49. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 Закона № 59-ФЗ).

50. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Фонде сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Закона № 59-ФЗ).

51. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Фонда 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 Фонд.

Ответственное структурное подразделение оформляет данное решение в виде заключения (справки, служебной записки), по согласованию с курирующим заместителем председателя Фонда, и готовит ответ в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним (часть 5 статьи 11 Закона № 59-ФЗ).

52. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (часть 6 статьи 11 Закона № 59-ФЗ).

53. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Фонд (часть 7 статьи 11 Закона № 59-ФЗ).

54. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Фонда, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении



вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (часть 3 статьи 8 Закона № 59-ФЗ).

55. Общий срок рассмотрения обращений в Фонде по существу определяется в соответствии с Законом. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

руководство Фонда имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в Фонде;

руководитель Административно-контрольного департамента (заместитель руководителя) имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в Фонде;

руководитель структурного подразделения имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении;

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

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

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

59. В случае необходимости рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений, ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством Фонда. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка хранится в структурном подразделении (часть 2 статьи 9 Закона № 59-ФЗ).

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

61. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа

передается на подпись (визу) руководителю (заместителю руководителя) ответственного структурного подразделения.

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

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

64. Подготовленные ответы исполнителем распечатываются в установленном порядке на номерном бланке Фонда для представления на подпись руководителю (заместителю руководителя) структурного подразделения Фонда.

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

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

67. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководством структурных подразделений Фонда, готовятся за подписью руководства Фонда.

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

69. Ответы на обращения, подписанные руководством Фонда и руководством структурных подразделений Фонда, вместе с перепиской направляются в Отдел по работе с обращениями для регистрации и отправки адресатам.

70. Все действия работников структурных подразделений Фонда (принятие документов из «электронного почтового ящика АСУ» структурного подразделения Фонда, просмотр электронного образа документа, внесение изменений в РКК) осуществляются с обязательной системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также фамилии, имени, отчества лиц, их производивших.

71. Работники Отдела по работе с обращениями перед передачей писем на отправку проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

72. Исходящие регистрационные номера ответам на обращения присваиваются Отделом по работе с обращениями.

73. Все зарегистрированные ответы на обращения граждан сканируются работниками Общего отдела, используя специализированную технику, переводя печатную форму ответа в электронный вид, электронный образ ответа прикрепляется к соответствующей РКК.

#### V. Порядок направления ответа на обращение

74. После прикрепления электронного образа к соответствующей РКК работниками Общего отдела производится сортировка писем для:

а) отправки ответов гражданам в случае, если ответ должен быть направлен в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

б) отправки ответов гражданам в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

75. 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 Отделом правительственной корреспонденции Административно-контрольного департамента через фельдьегерскую связь.

#### VI. Порядок завершения работы с обращением

76. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации (статья 10 Закона № 59-ФЗ).

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

78. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину формируются Отделом по работе с обращениями в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по входящим регистрационным номерам.

79. Подлинники обращений, поступивших в Фонд на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в Отделе по работе с обращениями в соответствии с номенклатурой дел Отдела по работе с обращениями.

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

## VII. Организация личного приема граждан

81. Помещения, в которых осуществляется личный прием граждан (далее – помещение для приема граждан), должны обеспечивать комфортное расположение граждан и работников Фонда.

Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

В помещении предусматривается место для хранения верхней одежды граждан, а также туалет.

В целях обеспечения контроля за организацией проведения личного приема граждан в помещении личного приема ведется аудиовидеозапись.

82. Вход в здание обозначен вывеской «Фонд социального страхования Российской Федерации».

83. Личный прием граждан осуществляется в рабочее время в режиме работы Фонда, указанном в пункте 12 Инструкции, в специально оборудованном помещении Фонда по адресу: 107139, г. Москва, Орликов переулок, дом 3, корп. А.

84. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Фонда, осуществляется председателем Фонда, заместителями председателя Фонда, руководителями (заместителями руководителей) структурных подразделений Фонда и работниками Фонда.

85. Организацию личного приема граждан руководством Фонда осуществляет Отдел по работе с обращениями путем:

записи граждан на личный прием к председателю Фонда и его заместителям на основании письменных обращений или устного личного обращения граждан;

согласования с руководством Фонда даты и времени приема гражданина;

направления запроса в структурное подразделение Фонда, осуществляющее рассмотрение обращения гражданина, для получения необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса);

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

направления гражданину уведомления о личном приеме руководством Фонда.

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

87. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Фонда осуществляют работники этих структурных

подразделений по компетенции с предоставлением не позднее 3 рабочих дней после приема соответствующей информации в Отдел по работе с обращениями.

### VIII. Проведение личного приема граждан

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

89. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

90. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (часть 7 статьи 13 Закона № 59-ФЗ).

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

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

93. При проведении личного приема граждан работники Отдела по работе с обращениями вправе привлекать работников других структурных подразделений Фонда по компетенции.

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

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

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

97. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина (часть 6 статьи 13 Закона № 59-ФЗ).

## IX. Анализ обращений

98. Руководители структурных подразделений Фонда 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 Фондом в пределах его компетенции;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло соответствующее структурное подразделение Фонда.

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

100. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений Фонда в Административно-контрольный департамент направляется аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в пунктах 98, 99 Инструкции.

101. Отдел по работе с обращениями обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года с учетом сведений территориальных органов Фонда и представляет соответствующую информацию председателю Фонда.

## X. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

102. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется Административно-контрольным департаментом 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.

103. 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.

104. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем и заместителями руководителя ответственного структурного подразделения и структурного

подразделения – соисполнителя.

105. В ходе осуществления контроля работники Административно-контрольного департамента имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

106. Отдел мониторинга и контроля исполнения документов Административно-контрольного департамента еженедельно направляет ответственным структурным подразделениям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 7 календарных дней.

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

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

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

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

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

112. 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.