

Российская Федерация
Республика Карелия
Управление труда и занятости Республики Карелия
ПРИКАЗ

№88/УТЗ-П

от 16.04.2024

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, в том числе юридических лиц, поступающими в Управление труда и занятости Республики Карелия

В целях повышения эффективности работы Управления труда и занятости Республики Карелия с обращениями и запросами граждан и юридических лиц, организации мониторинга рассмотрения обращений граждан, поступивших в Управление труда и занятости Республики Карелия,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, в том числе юридических лиц, поступающими в Управление труда и занятости Республики Карелия (далее - Инструкция).
2. Начальникам отделов Управления труда и занятости Республики Карелия организовать работу вверенных подразделений по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в соответствии с Инструкцией.

Начальник Управления

Е.Е.Фролова

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00B4C52AB2712193B98C6DF2DA07E7E7EB
Владелец Фролова Елена Евгеньевна
Действителен с 30.01.2024 по 24.04.2025

Утверждена приказом
Управления труда и занятости
Республики Карелия
от «16» апреля 2024 г.
№ 88/УТЗ-П

Инструкция
по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации,
иностранных граждан, лиц без гражданства, в том числе юридических лиц,
поступающими в Управление труда и занятости Республики Карелия

I. Общие положения

1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающими в Управление труда и занятости Республики Карелия (далее - Инструкция), разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ), Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее - Указ № 171), постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2023 года № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - постановление № 2334) для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в Управление труда и занятости Республики Карелия, а также для получения и обработки указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения.

2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений, запросов, а также текстов, направленных для ознакомления либо содержащих поздравление, соболезнование или положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям граждан, и Федеральным законом № 8-ФЗ - к запросам и сообщениям в адрес Управления труда и занятости Республики Карелия (далее - Управление), а также мониторинга за соблюдением порядка их рассмотрения, анализа состояния работы с ними, организации и проведения личного приема граждан должностными лицами Управления.

3. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

обращение – обращение, направленное в адрес Управления в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и их должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в пригодном для восприятия виде с использованием электронных вычислительных машин;

обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное на личном приеме;

копия обращения - обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

коллективное обращение - совместное обращение двух или более заявителей по одному для них вопросу;

акция - аналогичные обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу в один и тот же адрес;

анонимное обращение - обращение, в котором не указаны фамилия заявителя, его направившего, или адрес (почтовый или электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

обращение оскорбительного характера - обращение заявителя, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности;

обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах Управления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

повторное обращение - второе обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в один и тот же адрес;

неоднократное обращение - третье и более обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в один и тот же адрес;

много пишущий автор - заявитель обращения, направивший в один и тот же адрес три и более обращения по разным вопросам;

запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в адрес Управления и должностных лиц о предоставлении информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления - информация (в том числе документированная), созданная в пределах своих полномочий государственными органами, их территориальными органами, органами местного самоуправления или организациями, подведомственными государственным органам, органам местного самоуправления, либо поступившая в указанные органы и организации, в том числе законы и иные нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности указанных органов и организаций, иная информация, касающаяся их деятельности;

пользователь информацией - заявитель, осуществляющий поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

запрос в письменной форме - запрос пользователя информацией, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

запрос в форме электронного документа - запрос пользователя информацией, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в пригодном для восприятия виде с использованием электронных вычислительных машин;

запрос в устной форме - запрос пользователя информацией в устной форме во время личного приема либо посредством телефонной связи;

«не обращение» - текст, направляемый на ознакомление либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

текст, направляемый на ознакомление, - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

поздравление - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

приглашение - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

соболезнование - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие определенному событию;

сообщение - сведения, информация или данные, поступившие:

в устной форме от заявителя посредством телефонной связи и в ходе прямых линий;

в электронной форме из открытых источников информационно-телекоммуникационной сети Интернет, через Платформу обратной связи на

базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
в любой форме способом, не определенным пунктом 12 настоящей Инструкции;

исполнитель - должностное лицо Управления, уполномоченное на рассмотрение обращения;

адресат - государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иная организация, осуществляющая публично значимые функции, или их должностное лицо.

4. Обращения могут быть индивидуальными и коллективными. Осуществление заявителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

5. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в адрес Управления и должностных лиц с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Обращения и запросы рассматриваются должностными лицами структурных подразделений Управления в соответствии с распределением их компетенции (далее - уполномоченный отдел).

8. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема должностных лиц, ведение делопроизводства по обращениям и запросам, организацию контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет должностное лицо Управления, ответственное за обеспечение работы Управления с обращениями граждан (далее - уполномоченное лицо).

9. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение адресатам, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращениях, запросах вопросов, осуществляются руководителями уполномоченных отделов на основании резолюций начальника Управления и(или) лица, исполняющего его обязанности (далее - руководитель Управления).

10. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес Управления, является обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

11. Работа с обращениями, запросами и «не обращениями», поступившими в адрес Управления, осуществляется в электронном документообороте в государственной информационной системе Республики Карелия «Единая система электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - ЕСЭДД).

II. Прием обращений

12. Обращения принимаются посредством:

а) почтовой связи по адресу: 185035, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 25; обращения в письменной форме посредством почтовой связи принимаются сотрудником, осуществляющим обеспечение деятельности приемной начальника Управления (далее - делопроизводитель);

б) личной доставки заявителем в письменном виде по адресу: 185035, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 25;

в) единой интернет-приемной исполнительных органов Республики Карелия государственной информационной системы Республики Карелия «Официальный интернет-портал Республики Карелия» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет; обращения в форме электронного документа, направленного по адресу электронной почты utz@work.gov10.ru;

г) Единого портала;

д) личного приема;

е) межведомственного электронного документооборота.

13. При поступлении обращения по почте перед вскрытием почтового конверта проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адресата. Ошибочно доставленные почтовые конверты не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи.

14. При поступлении обращения по фельдъегерской почте при вскрытии почтового конверта проверяется правильность направления корреспонденции, наличие почтового адресата.

15. После вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверт и другие документы, направленные заявителем.

16. В случае отсутствия в почтовом конверте текста обращения, а также при обнаружении во вложении оригиналов личных документов, денежных знаков и других ценностей в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения составляется акт проверки наличия почтового вложения в 2 экземплярах. Один экземпляр акта направляется в течение 7 дней с момента регистрации обращения в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью начальника Управления или иного лица, исполняющего его обязанности (далее - руководитель Управления), другой экземпляр приобщается к делу.

Оригиналы личных документов и другие ценности в течение 7 дней с момента регистрации обращения возвращаются заявителю путем личного вручения под расписку, регистрируемым почтовым отправлением с уведомлением о вручении или иным способом, обеспечивающим их сохранность, а денежные знаки - переводом через кредитные организации или организации почтовой связи.

17. В случае отсутствия к обращению в письменной форме или в форме электронного документа приложений или отдельных листов в обращении и приложениях к нему составляется акт в 1 экземпляре и приобщается к обращению.

18. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения

обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Управления.

19. При принятии обращения в письменной форме путем его личной доставки заявителем делопроизводитель проверяет правильность его оформления в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ и наличие приложений, поименованных в обращении.

При принятии обращения заявителю выдается расписка о его приеме с указанием даты приема обращения и номера телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений не делаются.

III. Регистрация обращений

20. При регистрации и прочтении обращений их разделяют на следующие:

а) обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

б) обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

в) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

г) запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

д) обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

е) «не обращения».

21. Обращения подлежат регистрации в течение 3 дней с момента их поступления в Управление путем создания регистрационной карточки в ЕСЭДД.

В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни их регистрация производится в течение первого рабочего дня, следующего за выходными и праздничными днями.

22. В случае выявления при вскрытии конверта нескольких обращений от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

В случае поступления от адресата нескольких обращений с одним сопроводительным письмом регистрации подлежит каждое обращение в отдельности.

23. При регистрации в регистрационную карточку вносятся:

а) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, представителя юридического лица или представителя объединений граждан.

В случае если обращение коллективное, то в регистрационную карточку вносятся данные заявителя, указанного в качестве получателя ответа.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, то в регистрационную карточку вносятся все заявители, которые поставили подпись под обращением и у которых обозначен адрес для ответа;

- б) адрес для ответа: почтовый адрес или адрес электронной почты;
- в) иные сведения о заявителе: контактный телефон, статус, пол;
- г) форма поступления: письменная, электронная, устная;
- д) способ доставки (например, «Почта России», «Личная доставка» и т.д.);
- е) информация о сопроводительном документе адресата (при наличии): наименование адресата, исходящий номер и дата сопроводительного документа, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, подписавшего сопроводительный документ;
- ж) количество листов обращения и приложений к нему;
- з) содержание обращения: информация о содержании поставленных в обращении вопросов;
- и) код вопроса: устанавливается в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (по принципу «один вопрос - один код»);
- к) дата поступления;
- л) вид обращения: заявление, предложение, жалоба, «не обращение»;
- м) тип обращения (при наличии): анонимное, коллективное;
- н) признак обращения (при наличии): повторное, неоднократное;
- о) признак «много пишущий автор» (при наличии);
- п) электронный образ обращения.

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваиваются соответствующие номер и дата регистрации.

24. При регистрации обращения проставляется отметка «Персональные данные» с обязательным указанием доступа «ПДн» в регистрационной карточке, которая имеет персонифицированный доступ.

В случае если обращение поступило в письменной форме, то при регистрации в верхнем правом углу проставляется отметка «Персональные данные».

В случае если обращение поступило в форме электронного документа, в том числе посредством межведомственного электронного документооборота, то при его распечатке в верхнем правом углу проставляется отметка «Персональные данные».

25. В случае если обращение поступило в письменной форме, то при регистрации в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп.

Регистрационный штамп содержит номер и дату регистрации обращения.

26. В случае запроса результатов рассмотрения обращения в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ или предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ в регистрационной карточке в примечании проставляется отметка «К!».

27. Обращения на иностранных языках до их регистрации подлежат переводу на государственный язык Российской Федерации.

В указанном случае обращения на иностранных языках при первичном поступлении в Управление регистрируются в виде входящего документа и направляются в Министерство экономического развития Республики Карелия для отработки и перевода на государственный язык Российской Федерации.

28. Обращения в адрес комиссий и иных рабочих органов, создаваемых при Управлении, регистрируются в порядке, установленном настоящим разделом, и передаются в соответствующее структурное подразделение Управления для организации работы по рассмотрению обращения.

IV. Рассмотрение обращений

29. Рассмотрение обращений, принятых к рассмотрению:

а) в день регистрации заявления руководитель Управления готовит резолюцию к обращению, которая содержит: фамилию и инициалы руководителя уполномоченного отдела, которому дается поручение о подготовке проекта ответа на обращение, сформулированный текст, предписывающий порядок и сроки рассмотрения обращения, а при необходимости поручение, подготовить проект запроса информации в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием данных об адресате, информации о принятии обращения к рассмотрению, срока представления информации. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому руководителю уполномоченного отдела самостоятельные порядок и сроки исполнения поручения;

б) резолюция совместно с копией обращения в течение 1 рабочего дня со дня ее подписания (утверждения) доводится делопроизводителем до руководителя соответствующего уполномоченного отдела посредством ЕСЭДД. Определение исполнителя (соисполнителей) по обращению осуществляется руководителем уполномоченного отдела самостоятельно посредством размещения соответствующей резолюции на ЕСЭДД;

30. Рассмотрение обращений, по которым принято решение о перенаправлении в соответствии с частями 3, 3.1 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ:

а) в день регистрации обращения руководитель Управления готовит резолюцию с поручением руководителю уполномоченного отдела подготовить проект сопроводительного письма к обращению адресату с указанием данных об адресате, информации о порядке и сроках рассмотрения обращения.

В случае принятия решения о запросе документов и материалов о результатах рассмотрения обращения в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в резолюцию вносится соответствующее поручение руководителю уполномоченного отдела;

б) руководитель уполномоченного отдела обеспечивает подготовку проекта сопроводительного письма к обращению адресату в течение 5 дней с момента регистрации обращения, а в случае если обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции - в течение 3 дней со дня регистрации обращения.

в) о переадресации обращения заявитель уведомляется в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

Уведомление в обязательном порядке содержит: сведения о заявителе и лаконично сформулированный текст, содержащий информацию об адресате, которому направлена копия обращения для рассмотрения.

Если обращение поступило в письменной форме, то уведомление направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, если в форме электронного документа, то на адрес электронной почты, указанный в обращении, если в устной форме, то на адрес, указанный в карточке личного приема.

Если обращение коллективное, то уведомление направляется в адрес заявителя, указанного в качестве получателя ответа, с просьбой довести содержание ответа до всех заявителей. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, то уведомление отправляется в адреса всех заявителей, которые поставили подпись под обращением и у которых обозначен адрес для ответа.

31. Ответ на анонимное обращение не дается, и оно списывается «в дело» в установленном в Управлении порядке.

В случае если в анонимном обращении содержится суть предложения, заявления или жалобы, то по такому обращению запрашивается информация в исполнительном органе Республики Карелия или органе местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса.

В случае если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

33. По обращению, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть принято одно из следующих решений:

оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщить заявителю;

дать ответ по существу обращения;

направить обращение адресату, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщить заявителю.

В случае если в обращении содержатся угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то такое обращение направляется в Министерство внутренних дел по Республике Карелия для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

34. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение адресату в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации

обращения сообщается заявителю, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

36. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение адресату в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

37. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Управления 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 один и тот же адрес. О данном решении уведомляется заявитель.

Перед прекращением переписки заявитель обязательно должен быть предупрежден о возможности прекращения переписки по данному вопросу.

В дальнейшем при получении от заявителя обращения, содержащего вопрос, переписка с ним по которому была прекращена в установленном порядке, в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, которым была прекращена переписка.

38. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ в государственной информационной системе Республики Карелия «Официальный интернет-портал Республики Карелия» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

39. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

40. Обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, предложения, жалобы в письменной форме или в форме электронного документа.

В случае отсутствия сути заявления, предложения, жалобы в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, заявителю направляется ответ в порядке и сроки, указанные в пункте 36 настоящей Инструкции, с разъяснением о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

41. После получения заявления о прекращении рассмотрения обращения у руководителя уполномоченного отдела, на рассмотрении которого находится первичное обращение, возникает право прекратить дальнейшее рассмотрение.

Заявитель уведомляется при принятии решения о прекращении рассмотрения обращения, при этом первичное обращение возврату не подлежит. Уведомление направляется в течение 7 дней со дня регистрации заявления за подписью руководителя Управления.

V. Сроки рассмотрения обращений

42. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

43. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 дней, о чем сообщается заявителю письмом за подписью руководителя Управления до истечения срока, указанного в абзаце первом пункта 42 настоящей Инструкции.

Для продления срока рассмотрения обращения руководитель уполномоченного отдела уведомляет об этом руководителя Управления не позднее, чем за 5 дней до истечения срока, указанного в абзаце первом пункта 42 настоящей Инструкции, с указанием объективных причин для принятия данного решения.

44. Первым днем срока рассмотрения обращения является день его регистрации.

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

45. Обращения, для которых в резолюции указаны сокращенные сроки рассмотрения, подлежат рассмотрению в сроки, указанные в резолюции, с пометкой «срочно» - в течение 3 дней, с пометкой «оперативно» - в течение 10 дней. Сроки рассмотрения обращения исчисляются от даты резолюции.

46. Перечень вопросов, на которые распространяется трехдневный срок рассмотрения обращений, устанавливается Администрацией Главы Республики Карелия.

47. Соисполнители не позднее 5 дней со дня истечения срока, указанного в резолюции, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа.

VI. Требования к оформлению ответа. Регистрация и направление ответа

48. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. В случае если в резолюции руководителя Управления или руководителя уполномоченного отдела указаны иные исполнители, то исполнитель должен организовать работу по обращению с соисполнителями в контакте.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать принятые по обращению меры.

Отказ в удовлетворении не основанных на законодательстве требований должен быть аргументирован.

В ответе необходимо разъяснить возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы решений поднимаемых заявителем вопросов, порядок обжалования заявителем решений государственных и иных органов, действий (бездействия) их должностных лиц.

Ответ обязательно должен содержать информацию, что он направляется на обращение заявителя, на имя и в адрес которого оно было направлено.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается предполагаемый срок окончательного разрешения вопроса.

Если в ответе указывается, что заявителю будет дан дополнительный ответ, то необходимо прописывать, кем он будет дан (каким государственным органом или должностным лицом).

49. Ответ подписывается руководителем Управления и оформляется на бланке Управления.

Ответ должен содержать наименование должности лица, его подписавшего, фамилию и инициалы.

Информация о заявителе указывается в виде его фамилии и инициалов, почтового адреса или адреса электронной почты.

В левом нижнем углу ответа обязательно должны быть указаны исполнитель (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) полностью) и номер его служебного телефона.

50. Проект ответа передается на подписание руководителю Управления: посредством ЕСЭДД, если проект подготовлен в электронном виде; исполнителем в приемную начальника Управления, если проект подготовлен на бумажном носителе.

Ответ подписывается руководителем Управления усиленной квалифицированной электронной подписью или собственноручно.

В случае его отклонения исполнитель незамедлительно принимает меры по устранению замечаний.

51. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется делопроизводителем в течение 1 рабочего дня с момента его подписания.

52. Регистрация ответа осуществляется в ЕСЭДД, при регистрации ответу присваивается номер и дата.

53. Зарегистрированный ответ направляется заявителю:

а) в случае если обращение поступило в письменном виде, то на почтовый адрес, указанный в обращении; в указанном случае делопроизводитель распечатывает ответ и осуществляет его почтовую отправку; по результатам отправки у делопроизводителя сохраняется реестр отправки почтовых отправлений;

б) в случае если обращение поступило в электронном виде, то на адрес электронной почты, указанный в обращении; в указанном случае делопроизводителем в регистрационную карточку исходящего документа прикрепляется скриншот, подтверждающий факт отправки;

в) в случае если обращение поступило в устной форме в ходе проведения личного приема, то ответ отправляется по адресу, указанному в карточке личного приема, в порядке, установленном настоящим пунктом.

54. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в качестве получателя ответа, с просьбой довести содержание ответа до всех заявителей.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, то ответ отправляется в адреса всех заявителей, которые поставили подпись под обращением и у которых обозначен адрес для ответа.

55. Ответ на адрес электронной почты направляется в виде электронного образа документа в формате .pdf с усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя Управления.

VII. Снятие обращения с контроля. Хранение документов

56. Исполнитель - участник ЕСЭДД при исполнении резолюций руководителя Управления и руководителя уполномоченного отдела производит следующие действия:

делает связку ответа в адрес заявителя или ответственного исполнителя по обращению (исполнительный орган Республики Карелия) с регистрационной карточкой обращения;

в случае если обращение поступило из Администрации Главы Республики Карелия и Управление является ответственным исполнителем по обращению, в адресатах документа указывается отдел по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Карелия.

Делопроизводитель делает отметку в отчете исполнителя в резолюции, внесенной в регистрационную карточку обращения; отметка обязательно должна содержать реквизиты документа с результатами рассмотрения обращения.

57. Исполненным считается обращение, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

58. Оригиналы обращений и документы по ним, поступившие на бумажном носителе, формируются в архивные дела и подлежат хранению в течение установленных законодательством Российской Федерации сроков.

Приложенные к обращению оригиналы документов справочно-информационного характера (справки, письма, характеристики и т.д.) остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

Материалы на бумажном носителе хранятся в уполномоченных отделах в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении срока хранения подлежат уничтожению в установленном порядке.

59. Обращения и документы по ним, поступившие в электронном виде, в том числе посредством межведомственного электронного документооборота, хранятся в ЕСЭДД.

VIII. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Управления

60. Запрос, составленный в письменной форме или в виде электронного документа, подлежит регистрации в ЕСЭДД в течение 3 дней со дня его поступления в Управление.

61. Прием, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся должностными лицами Управления в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

62. В случае если запрос не относится к сфере деятельности Управления, то запрос в течение 7 дней со дня его регистрации направляется адресату, к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в течение 7 дней со дня его регистрации уведомляется пользователь информацией.

63. В случае если Управление 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.

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

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

65. Информация о деятельности Управления 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.

66. Информация не предоставляется в случае, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

б) 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 (анонимный запрос);

в) запрашиваемая информация не относится к деятельности Управления;

г) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

д) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

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

67. 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 такой 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.

68. На запрос в устной форме по телефонам сотрудников Управления предоставляется следующая информация:

- а) о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Управления;
- б) о компетенции Управления и его должностных лиц, исполнительных органов Республики Карелия, органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия;
- в) о порядке и формах обращения в адрес Управления;
- г) о порядке и времени личного приема должностными лицами Управления;
- д) об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;
- е) о фамилиях, именах и отчествах (последнее - при наличии) лиц, ответственных за работу с обращениями;
- ж) о регистрационном номере поступившего в Управление обращения, запроса, и об адресате, которому они направлены на рассмотрение;
- з) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Управления.

IX. Порядок работы с «не обращениями»

69. «Не обращение» в письменной форме или в форме электронного документа подлежит регистрации в ЕСЭДД в течение 3 дней со дня его поступления в управление. При регистрации к регистрационному номеру добавляется префикс «НО».

70. Прием, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля «не обращений», направление документов и материалов по результатам рассмотрения «не обращений» в архив производятся специалистами Управления в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

71. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения «не обращений»:

- а) по типу вопросов «оценка деятельности», «поздравление», «приглашение», «соболезнование»:
 - о направлении ответа заявителю;
 - о направлении ответа заявителю с направлением «не обращения» адресату;
- б) по типу вопроса «материалы на ознакомление»:
 - о направлении ответа заявителю;
 - о направлении ответа заявителю с направлением «для ознакомления» адресату.

X. Порядок работы с сообщениями

72. Сообщение не является обращением в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ или запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в ЕСЭДД не подлежат.

73. Сообщение подлежит регистрации и направлению адресату в соответствии с его компетенцией только в случаях, если в сообщении содержатся:

а) сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном административном правонарушении или противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

б) нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В указанных случаях сообщение регистрируется в ЕСЭДД как информация. В день регистрации сообщения уполномоченное лицо готовит проект письма адресату за подписью руководителя Управления, к проекту прилагается копия информации.

Заявитель, представивший указанную информацию, о перенаправлении адресату в порядке, установленном подпунктом «в» пункта 30 настоящей Инструкции, не уведомляется.

74. При поступлении сообщений в устной форме посредством телефонной связи и в ходе прямых линий, специалистом Управления, которому поступило сообщение, принимается одно из следующих решений:

а) об информировании заявителя о государственном органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган обращения в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;

б) об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес Управления.

XI. Организация и проведение личного приема заявителей

75. Личный прием руководителями Управления проводится в соответствии с порядком, утвержденным распоряжением Главы Республики Карелия от 10 апреля 2017 года № 167-р, и приказом Управления от 8 декабря 2017 года № 11-П «Об организации личного приема».

76. Организацию и подготовку личного приема осуществляет уполномоченное лицо.

77. Использование заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом № 59-ФЗ и допустимо только на основании решения должностного лица, ведущего личный прием, о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи.

XII. Заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ

78. Во исполнение Указа № 171 отделом трудовых отношений и государственной экспертизы условий труда осуществляется работа по заполнению раздела «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ (далее - Раздел).

79. В Разделе размещаются результаты рассмотрения обращений, поступившие в письменной, электронной и устной форме напрямую от заявителя или в порядке, установленном частью 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, и принятые к рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

ХIII. Осуществление мониторинга организации рассмотрения обращений в адрес Управления и должностных лиц

80. Уполномоченное лицо обеспечивает осуществление контроля за своевременным выполнением поручений по обращениям граждан, своевременным рассмотрением обращений исполнителями.

В целях исполнения контроля уполномоченное лицо не менее одного раза в неделю направляет руководителям уполномоченных отделов справку-напоминание о неисполненных поручениях, в том числе по обращениям граждан.

ХIV. Анализ обращений и результатов их рассмотрения

81. При проведении анализа обращений и результатов их рассмотрения уполномоченное лицо и руководители уполномоченных отделов руководствуются Методическими рекомендациями и документами Администрации Президента Российской Федерации:

а) по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления;

б) по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления.

82. Ежеквартальные информационно-аналитические обзоры обращений, не содержащие персональные данные заявителей, размещаются уполномоченным лицом в государственной информационной системе Республики Карелия «Официальный интернет-портал Республики Карелия» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Работа с обращениями граждан» не позднее 25-го числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом.

ХV. Порядок работы с обращениями, поданными через Единый портал

83. Получение и обработка обращений, а также направление ответов на них в соответствии с постановлением № 2334 осуществляется в личном кабинете платформы обратной связи Единого портала (далее - личный кабинет ПОС).

84. Обращения, поданные с использованием Единого портала, регистрируются автоматически в момент их подачи. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером. Обращению присваивается признак «Обращение по 59-ФЗ».

Регистрация в ЕСЭДД осуществляется только в случае, если обращение перенаправляется по компетенции адресату, который не подключен к платформе обратной связи Единого портала. Такие обращения обрабатываются в соответствии с порядком, установленным настоящей Инструкцией.

85. Обращения, поданные с использованием Единого портала, рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

Исполнитель при подготовке проекта ответа руководствуется сроком, установленным в карточке обращения платформы обратной связи (далее - карточка ПОС).

Обращения, по которым исполнитель в карточке ПОС устанавливает специальный срок обработки:

обращение по вопросу в сфере миграции;

обращение, в котором обжалуется судебное решение.

86. Ответы на обращения подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя Управления. Должностное лицо в карточке ПОС подписывает проект ответа посредством опции «Утвердить с использованием УКЭП».

87. Ответы на обращения и уведомления о переадресации обращений направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета заявителя на Едином портале.

88. В случае если заявитель не удовлетворен ответом на обращение, он может вернуть его на доработку.

В случае возврата ответа на обращение на доработку исполнитель организывает работу по рассмотрению комментария заявителя в карточке ПОС.

89. Уполномоченное лицо осуществляет мониторинг своевременного рассмотрения обращений, поданных с использованием Единого портала и принятых к исполнению в личных кабинетах ПОС Управления.