



ЗАРЕГИСТРИРОВАН

01.11.2023 № ПР-18/8

**АГЕНТСТВО
ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО И ЖИЛИЩНОГО
НАДЗОРА УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

«01» ноября 2023 г.

№ 8-0
Экз. №

г. Ульяновск


**Об утверждении Инструкции
по работе с обращениями и запросами российских и иностранных
граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, в Агентстве государственного строительного и
жилищного надзора Ульяновской области**

В целях установления единого порядка работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Агентстве государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области, на основании указа Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 №2 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Правительстве Ульяновской области»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Агентстве государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области.

2. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Руководитель Агентства – главный
государственный жилищный инспектор
Ульяновской области


А.В.Карлин

0004764

УТВЕРЖДЕНА

приказом
Агентства государственного
строительного и жилищного
надзора Ульяновской области

от 01.11.2013 № 8-12

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Агентстве государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Агентстве государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон N 8-ФЗ) и законодательством Российской Федерации.

1.2. Инструкцией устанавливается единый порядок приема, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в адрес Агентства государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области (далее - Агентство) от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), обращений в письменной форме, форме электронного документа и в устной форме (далее - обращение), запросов информации о деятельности Агентства (далее - запрос), а также текстов, направленных для ознакомления либо содержащих поздравление, соболезнование или положительную оценку деятельности (благодарность) и не соответствующих требованиям, предъявляемым Федеральным законом N 59-ФЗ к обращениям и Федеральным законом N 8-ФЗ к запросам (далее - необращения), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения личного приема граждан должностными лицами Агентства.

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

- 1) обращение - направленные руководителю Агентства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя руководителю Агентства;
- 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 приемов, выездных личных приемов;
- 4) обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;
- 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 N 54-ФЗ "О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях";
- 7) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;
- 8) неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;
- 9) служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности Агентства;
- 10) рассмотрение обращения - действия руководителя Агентства, должностных лиц 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;
- 14) результат рассмотрения обращения - принятие в отношении

обращения руководителем Агентства или должностным лицом Агентства, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: "поддержано", "разъяснено", "не поддержано";

15) "поддержано" - решение, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

16) "разъяснено" - решение, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

17) "не поддержано" - решение, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

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

а) 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;

б) 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;

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

г) 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;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три 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;

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

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

19) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приема;

20) 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;

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

22) правовая обоснованность - обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов в конкретной ситуации заявителя;

23) направление обращения по компетенции - направление руководителем Агентства, 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;

24) 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;

25) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - утвержденный Администрацией Президента Российской Федерации 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;

26) уведомление - служебный документ, направляемый руководителем Агентства, должностным лицом Агентства заявителю:

а) 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;

б) 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;

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

г) об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом N 8-ФЗ срока ответа на запрос;

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

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

29) анонимное обращение - обращение заявителя:

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

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

30) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, руководителю Агентства о предоставлении информации о деятельности Агентства;

31) пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Агентства, должностных лиц Агентства. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом N 8-ФЗ;

32) 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;

33) рассмотрение запроса - действия руководителя Агентства, 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;

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

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) 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");

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

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую

информацию о деятельности Агентства, должностных лиц Агентства;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Агентства, должностных лиц Агентства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

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

в запросе не указан 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;

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

36) официальный сайт - официальный сайт Агентства (www.nadzor73.ulregion.ru), содержащий информацию о деятельности Агентства, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Агентству;

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

38) модуль "Обращения граждан" - автоматизированная информационно-поисковая система "Обращения граждан" в единой системе электронного документооборота Правительства и исполнительных органов Ульяновской области, используемая в Агентстве для обработки поступающих обращений, запросов, необращений;

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

40) сотрудник - государственный гражданский служащий (работник) администрации Агентства;

41) необращение - текст, направляемый на ознакомление либо содержащий положительную оценку деятельности (благодарность), либо поздравление, приглашение, либо соболезнование;

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

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

44) соболезнование - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определенному событию (несчастью);

45) 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.

1.4. Руководитель Агентства, должностные лица Агентства обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.5. Обращения и запросы рассматриваются руководителем Агентства, заместителями руководителя Агентства, руководителями подразделений, образуемых в Агентстве, другими должностными лицами Агентства (далее также - должностные лица), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

1.6. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема руководителя Агентства, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет департамент правового, финансового и административного обеспечения Агентства (далее - департамент).

1.7. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращениях, запросах вопросов, осуществляются руководителем Агентства либо лицами, исполняющими его обязанности (далее - уполномоченное лицо), на основании ознакомления с проектами поручений, подготовленными работниками департамента и представленными в установленном порядке на доклад.

1.8. Необращения, поступившие в Агентство, доводятся до сведения должностных лиц, которым они адресованы.

1.9. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными сотрудниками по их поручению.

1.10. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес Агентства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.11. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес Агентства, с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.12. 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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.13. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.14. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес

Агентства, является прямой служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.15. Учет и регистрация обращений, запросов и необращений, поступивших в адрес Агентства, осуществляется в модуле "Обращения граждан".

2. Учет, систематизация и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в адрес Агентства непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, а также может быть передано нарочно в ходе проведения должностными лицами Агентства информационных или иных мероприятий с участием населения.

2.2. Обращение в устной форме передается заявителем в ходе личного приема.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Агентство путем заполнения формы «Обратиться в Агентство государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области через Платформу обратной связи или через Виртуальную приёмную» в разделе "Обращения граждан" официального сайта, а также на официальный адрес электронной почты Агентства ulgsn@ulgov.ru

Обращения в форме электронного документа, направленные в Агентство без заполнения формы на официальном сайте в разделе "Обращения граждан" по форме «Обратиться в Агентство государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области через Платформу обратной связи или через Виртуальную приёмную», без использования адреса электронной почты Агентства ulgsn@ulgov.ru, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Обращения в форме электронного документа, указанные в абзаце первом пункта 2.3 настоящего раздела, распечатываются сотрудником департамента в целях дальнейшей систематизации и регистрации в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

2.5. 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.

2.6. Обращения в письменной форме, поступившие в адрес Агентства по почте, принимаются департаментом правового, финансового и административного обеспечения Агентства и регистрируются в модуле "Обращения граждан".

2.7. При приеме текста в письменной форме сотрудником департамента:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью начальника департамента.

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения и необращения, подлежат регистрации сотрудниками департамента в модуле "Обращения граждан" в течение 3 дней с момента их поступления в Агентство.

В случае поступления в Агентство текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения и необращения, в выходные или праздничные дни их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации сотрудниками департамента в день их поступления в Агентство с указанием даты и времени поступления.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме, а также необращений в электронную регистрационную карточку (далее - ЭРК) модуля "Обращения граждан" вносятся следующие данные:

дата регистрации;

фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее - при наличии);

пол заявителя (мужской, женский);

почтовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;

вид документа (обращение, необращение);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса);

льготная принадлежность;

форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);

признак "многопишущий заявитель";

канал поступления (вид доставки) (почта, сеть "Интернет", личный прием и др.);

если обращение переадресовано из другого органа:

признак "открытое письмо";

источник поступления;

входящий номер сопроводительного письма;

Ф.И.О. исполнителя;

сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);

количество листов либо формат и объем электронного файла;

наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла).

2.12. Поступившие в Агентство тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к ЭРК в модуле "Обращения граждан".

2.13. Сотрудники департамента, ответственные за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляют учетный штамп с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера документа и осуществляют систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ;

на обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона N 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке,

установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом N 8-ФЗ;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом N 8-ФЗ, с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона N 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

на необращения.

2.14. Все поступившие в Агентство обращения и запросы, за исключением необращений, подлежат постановке на контроль.

При постановке обращения, запроса на контроль сотрудниками департамента готовится проект поручения, в котором указываются срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, запроса.

2.15. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);

2) вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

4) вида каждого вопроса:

а) предложение;

б) заявление;

- в) жалоба;
- г) необращение;
- 5) типа соответствующего вида каждого вопроса;
- 6) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);
- 7) решения, принятого по обращению;
- 8) выявления необращений (НО) с внесением в ЭРК:
 - а) вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;
 - б) типов вопросов:
 - "положительная оценка деятельности (благодарность)" (НО1);
 - "поздравление" (НО2);
 - "приглашение" (НО3);
 - "соболезнование" (НО4);
 - "материалы на ознакомление" (НО6);
- 9) выявления обращений, для которых статьей 11 Федерального закона N 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.16. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем сотрудником департамента распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладется в почту уполномоченному лицу.

2.17. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами уполномоченное лицо утверждает либо отклоняет предложенный департаментом проект поручения, указав иного исполнителя и (или) иной срок рассмотрения обращения.

2.20. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции исполнителем готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные электронной или собственноручной подписью руководителя Агентства, направляются в адрес соответствующих

государственных органов, органов местного самоуправления посредством электронной рассылки в модуле "Обращения граждан" или почтовой связью (в случае отсутствия у исполнителя доступа к модулю "Обращения граждан") в течение 7 дней со дня регистрации обращений в Агентстве.

В адрес заявителя исполнителем готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью руководителя Агентства или уполномоченного лица.

2.21. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты сотрудником департамента распечатывается отчет об отправке документа, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передается в архив на хранение.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся все поступившие в адрес Агентства обращения.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости 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 уполномоченным лицом устанавливается новый срок контроля и соответствующая корректировка по дате исполнения обращения вносится в модуль "Обращения граждан" сотрудником департамента после утверждения данного решения уполномоченным лицом.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения.

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 27 дней со дня его регистрации в Агентстве, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1 - 4.2.3 настоящего пункта. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в департамент для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1 - 4.2.3 настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Первым днем течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в Агентстве.

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

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

4.2.2. Коллективное обращение, поступившее в адрес Агентства, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Агентстве.

4.2.3. В течение 5 рабочих дней со дня регистрации в Агентстве рассматриваются обращения по вопросам:

перебоев в электроснабжении;

перебоев в водоснабжении;

перебоев в газоснабжении;

перебоев в теплоснабжении.

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

4.4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный

орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Агентстве сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. 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.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется исполнителем в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

4.8. На поступившее в адрес Агентства обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона N 59-ФЗ на официальном сайте.

4.9. В случае поступления в адрес Агентства письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.8 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта, ответ на обращение направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.10. Руководитель 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.

Дополнительно уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

4.11. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю исполнителем направляется разъяснения о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона N 59-ФЗ при направлении обращений в адрес Агентства.

4.12. 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 адрес Агентства. О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.12.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.12 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Агентства.

4.12.2. В случае если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.12 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя руководителя Агентства, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трех обращений одним и тем же должностным лицом Агентства, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.12.3. В случае принятия руководителем Агентства положительного решения исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью руководителя Агентства.

В случае принятия руководителем Агентства отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.12.4. В дальнейшем при получении в адрес Агентства обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение департаментом списывается "в дело", а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона N 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.13. 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.

4.14. 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 адрес Агентства.

4.15. В тексте поручения по рассмотрению обращения руководителем 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 подписания поручения, поручения по рассмотрению обращения "Зайдите" и "Прошу переговорить" - в течение 1 календарного

дня с даты подписания поручения руководителем Агентства.

Руководитель Агентства вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

4.16. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ, 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 исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.17. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается руководителем Агентства.

4.18. 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 дается, и оно списывается "в дело" исполнителем после согласования с начальником департамента. 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 по согласованию с руководителем Агентства.

4.19. 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 права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.8 и в абзаце первом пункта 4.9 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает руководителю Агентства в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщенной информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.8 и 4.9 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.20. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает по каким причинам со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

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

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

4.22. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения

обращения подписываются исполнителем, указанным в ЭРК уполномоченным лицом. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

4.23. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя сотрудником департамента распечатывается из почтовой программы отчет об отправке документа, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

4.24. Направление (переадресация) обращения другому должностному лицу Агентства допускается по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в департамент обращения, ошибочно направленного должностному лицу Агентства, составляет 2 рабочих дня. При этом обращение возвращается с сопроводительным письмом, содержащим обоснование переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

4.25. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.26. Информацию по итогам выполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации или должностных лиц указанных государственных органов Российской Федерации о результатах рассмотрения обращений подписывают Губернатор, Председатель Правительства или лица, исполняющие их обязанности. Информация на подпись Губернатору, Председателю

Правительства либо лицам, исполняющим их обязанности, предоставляется за 2 дня до истечения установленного в поручении срока.

4.27. 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 заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.28. Исполнитель делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, создает краткий отчет об исполнении и направляет информацию по результатам рассмотрения обращения с приложением копии ответа заявителю в департамент.

4.29. В случае если информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник департамента снимает обращение с контроля и докладывает информацию директору департамента.

В случае если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, сотрудник департамента возвращает документ на доработку.

4.30. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в течение года в текущем архиве департамента в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Агентства.

4.31. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

5. Организация личного приема должностного лица Агентства. Организация выездных личных приемов

5.1. Личный прием проводится руководителем Агентства, заместителями руководителя Агентства, руководителями структурных подразделений Агентства в соответствии с графиком личного приема.

Запись на личный прием руководителя Агентства осуществляется при непосредственном обращении заявителя в приемную Агентства лично или с использованием телекоммуникационных систем, а также на основании обращений в письменной и устной формах и обращений в форме электронного документа, поступивших в Агентство и/или содержащих просьбы о личном приеме.

Запись на личный прием заместителями руководителя Агентства, руководителями структурных подразделений Агентства осуществляется при непосредственном обращении заявителя лично или с использованием телекоммуникационных систем к помощникам этих должностных лиц (далее - лица, ответственные за работу с обращениями).

5.2. Личный прием руководителя Агентства проводится с присутствием заместителя руководителя Агентства, курирующего направление деятельности, по которому обращается заявитель, а также сотрудника подразделения, ранее давшего ответ заявителю, в случае неоднократного обращения заявителя.

5.3. Организацию и подготовку личного приема руководителем Агентства осуществляет департамент.

Ответственность за подготовку и организацию проведения личного приема заместителями руководителя Агентства, руководителями структурных подразделений Агентства возлагается на лица, ответственные за работу с обращениями.

5.4. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц Агентства в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приеме в установленные дату и время проведения личного приема.

5.5. На личном приеме должностные лица Агентства, указанные в пункте 5.1 настоящего раздела, осуществляющие личный прием, представляются, предлагают заявителям изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод и законных интересов заявителей, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приема ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.6. В ходе личного приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема сотрудником департамента.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником департамента, ведущим личный прием, заявителю разъясняется право направить обращение в адрес Агентства в письменной форме или в

форме электронного документа. При этом карточка личного приема не заводится.

5.7. Сотрудник департамента обеспечивает содержательную сторону личного приема:

выясняет интересующие заявителей вопросы;

устанавливает наличие по интересующим заявителям вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов.

5.8. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя сотрудником департамента делается запрос в архив Агентства обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.9. В ходе личного приема сотрудником департамента отказывается заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. После заполнения карточки личного приема заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приема изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.11. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приема и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приема делается следующая запись: "Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь", которая подтверждается подписью заявителя.

5.12. В ходе личного приема заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.13 На втором экземпляре письменного обращения сотрудником департамента ставится штамп установленной формы о приеме обращения в приемной Агентства.

При этом копирование текстов обращений и прилагаемых к ним материалов (приложений) сотрудником департамента не производится.

5.14. Департамент осуществляет:

подготовку, утверждение и доведение графика личных приемов до должностных лиц Агентства, размещение графиков личных приемов на официальном сайте, в средствах массовой информации;

регистрацию обращений, поступивших по итогам личных приемов в модуле "Обращения граждан", направление поручений по рассмотрению

обращений исполнителям, контроль за исполнением поручений по рассмотрению данных обращений.

6. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. Должностное лицо Агентства вправе принять к рассмотрению поступившие в Агентство обращения, являющиеся:

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

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства, в адрес или на имя которого 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.

6.4. Должностное лицо Агентства при принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителям уведомление о продлении срока их рассмотрения 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.

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

6.6. В случае если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 6.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо 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.

7. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

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

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

7.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации.

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

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей относительно расположения места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей относительно расположения их места жительства, пребывания или нахождения.

7.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путем расчета следующих относительных показателей доли вопросов соответствующей систематизации в общем количестве вопросов.

7.7. 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").

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

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

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

7.11. 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.

7.12. 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.

8. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения

обращений в Агентстве и ответственность должностных лиц Агентства за нарушение порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в адрес Агентства для принятия мер, возлагается на должностное лицо Агентства, назначенное соответствующим правовым актом, ответственное за работу с обращениями.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Агентство, осуществляет департамент, а также исполнители.

8.2. 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 Агентства для принятия решения.

8.3. 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.

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

1) проверок:

а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

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

в) соответствия законодательству работы с обращениями в Агентстве;

г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

а) состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

б) подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

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

8.5. 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 по поручению руководителя Агентства.

8.6. Исполнитель несет ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения.

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

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

8.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона N 59-ФЗ и настоящей Инструкции департаментом направляется докладная записка на имя руководителя Агентства, на основании которой рассматривается вопрос о применении в отношении исполнителя дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности руководителя Агентства, должностных лиц Агентства

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле "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.

9.2. В случае если запрос не относится к сфере деятельности Агентства,

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.

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

9.4. 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.

9.5. Информация о деятельности руководителя Агентства, должностных лиц 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.

9.6. 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 руководителя Агентства, должностных лиц Агентства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9.7. Руководителем Агентства по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности руководителя Агентства, должностных лиц 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.

9.8. 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.

9.9. На запрос в устной форме по телефонной справочно-информационной линии Агентства (далее – телефонная линия Агентства), которая функционирует ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней: (8422) 44-52-19, сотрудником департамента предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Агентства;
- о компетенции Агентства;
- о порядке и формах обращения в адрес Агентства;
- о порядке и времени личного приема должностными лицами Агентства;
- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;
- о фамилиях, именах и отчествах (последнее - при наличии) лиц, ответственных за работу с обращениями;
- 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.

9.10. Прием, обработка, регистрация, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся департаментом в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

9.11. Устные сообщения, поступившие по телефонам справочно-информационной линии Агентства, не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального закона N 8-ФЗ, регистрации в модуле "Обращения граждан" не подлежат.

9.12. На сообщения в устной форме, указанные в пункте 9.11 настоящего раздела, сотрудником департамента, обеспечивающим деятельность справочной службы Агентства, принимается одно из следующих решений:

об информировании заявителя об 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;

об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес Агентства.