



**МИНИСТЕРСТВО СЕМЕЙНОЙ, ДЕМОГРАФИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ И  
СОЦИАЛЬНОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

29.05.2019

№ 73-п

Экз. № \_\_\_\_\_

г. Ульяновск

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан и  
организаций в Министерстве семейной, демографической политики и  
социального благополучия Ульяновской области**

В соответствии со ст. 13 Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях организации в Министерстве семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области работы с обращениями граждан и организаций, приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан и организаций в Министерстве семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня, следующего за днём его официального опубликования.

Заместитель Председателя Правительства  
Ульяновской области – Министр семейной,  
демографической политики и социального  
благополучия Ульяновской области

О.М.Касимова

УТВЕРЖДЕНА  
приказом Министерства  
семейной, демографической политики  
и социального благополучия  
Ульяновской области  
от 29.05.19 № 73-п

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве  
семейной, демографической политики и социального благополучия  
Ульяновской области

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Министерстве семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области (далее – инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 № 195-П «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области» и определяет единый порядок организации работы Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области (далее – Министерство) с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Министра семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области (далее – соответственно запросы, Министр) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Министра (далее – пользователи информацией) в Министерстве.

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение – направленные в Министерство в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Министерство;

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

3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее в приёмную Министерства;

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

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

7) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два и более раз;

8) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное должностным лицом

либо уполномоченным лицом Министерства с сопроводительным документом для рассмотрения в иные государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение, поставленных в обращении вопросов, с просьбой представить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

9) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности Министерства или должностных лиц;

10) рассмотрение обращения – действия Министерства, должностного либо уполномоченного лица Министерства, 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 удовлетворённые заявления или жалобы;

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

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

14) «разъяснено» – решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с которым

заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

15) «не поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения Министерством или должностным лицом Министерства, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

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

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

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

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

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

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

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

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

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с отсутствием в тексте письменного обращения сути предложения, заявления или жалобы;

17) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма, по телефону Министерства либо с использованием иных средств связи:

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

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

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

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

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

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

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

23) уведомление – служебный документ, направляемый Министерством, должностным лицом Министерства заявителю:

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

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

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

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

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

24) исполнитель – должностное лицо Министерства, уполномоченное на рассмотрение обращения;

25) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

26) анонимное обращение – обращение заявителя, адресованное в Министерство:

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

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

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

27) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Министерство либо к должностному лицу Министерства о предоставлении информации о деятельности Министра и Министерства;

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

29) 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;

30) рассмотрение запроса – действия должностного лица Министерства, 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. Ответ на запрос направляется в течение 15 дней с момента регистрации данного запроса;

31) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом Министерства пользователю информацией, в котором:

содержится или прилагается запрашиваемая информация;

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

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

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Министра и Министерства;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности Министра и Министерства;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

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

32) результат рассмотрения запроса – направление Министерством, должностным лицом Министерства пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

33) официальный сайт – официальный сайт Министерства в сети «Интернет» (sobes73.ru), содержащий информацию о деятельности Министра и Министерства, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Министерству;

34) обращение, находящееся в режиме ожидания, – обращение, принятое к рассмотрению Министерством или должностным лицом Министерства, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

35) ЕСЭД – единая система электронного документооборота, используемая в Министерстве для обработки поступающих обращений и запросов;

36) должностное лицо Министерства – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Министерстве;

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

1.4 Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Министерство, осуществляется с использованием ЕСЭД.

## **2. Приём и регистрация обращений**

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Министерство непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, факсу, по электронной почте, посредством системы ЕСЭД либо в ходе проведения должностными лицами Министерства информационных или иных публичных мероприятий с участием населения.

2.2. Все поступающие в Министерство обращения в письменной форме, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются сотрудником, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций (далее - сотрудником, ответственным за работу с обращениями), осуществляется их первичная обработка, осуществляется регистрация обращений в единой системе электронного документооборота Министерства.

2.3. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями на участке первичной обработки почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

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

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

2.4. Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются сотрудником, ответственным за делопроизводство в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, утвержденными заместителем Губернатора Ульяновской области от 04.08.2014 N 73-АГ-03/10354вн.

Обращения в устной форме может быть подано по телефону (8422) 44-96-84 в приёмную Министерства.

2.5. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в ЕСЭД.

2.6. Обращения в форме электронного документа, поступившие в тематический раздел «Обращения граждан» на официальный сайт Министерства [sobes73.ru](http://sobes73.ru), принимаются лицом, ответственным за ведение сайта, и передаются в департамент административного обеспечения для регистрации. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Граждане вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

2.8. Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в ЕСЭД в течение 3 дней со дня поступления в Министерство.



2.9. Обращение в устной форме подлежит регистрации в ЕСЭД в день его поступления в Министерство с указанием времени поступления.

2.10. Сотрудником, ответственным за работу с обращениями, поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляется регистрационный номер на обращении в письменной форме (обращениям, поступившим на юридический адрес Министерства, присваивается порядковый номер; обращениям, поступившим из Правительства Ульяновской области, присваивается буквенно-цифровой номер);

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый и (или) электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения), сведения об адресате;

проводится проверка обращения на кратность;

при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения даётся единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов);

при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

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

2.11. По результатам ознакомления с представленным на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Министр, Заместитель Министра или лицо, исполняющее обязанности Министра (далее – уполномоченное лицо), утверждают или отклоняют предложенный проект поручения.

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

2.13. После рассмотрения уполномоченным лицом все обращения сканируются сотрудником, ответственным за работу с обращениями, сканированные образцы документов размещаются в ЕСЭД в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.14. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в Министерство обращения подписывается Министром или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в Министерство направляется вместе с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Уведомление о перенаправлении обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направляется заявителю в течение 3 дней с момента поступления обращения в Министерство.

2.15. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством ЕСЭД или почтовой связью (в случае отсутствия у них ЕСЭД) не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в Министерстве.

### **3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений**

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

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

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее, чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать продление срока рассмотрения обращения.

### **4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив.**

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

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Министерстве, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1 и 4.2.2. настоящего пункта. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем для доклада уполномоченному лицу не позднее, чем за 4 дня до истечения последнего дня

установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в поручении уполномоченного лица. 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 Министерство (Министру) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Министерстве.

4.2.2. Коллективное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Министерстве.

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 уполномоченному лицу, о чём в течение 7 дней со дня регистрации сотрудником, ответственным за работу с обращениями, сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3.1. 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 уполномоченному лицу, о чём в течение 7 дней со дня регистрации сотрудником, ответственным за работу с обращениями, сообщается заявителю, направившему обращение.

4.4. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, направляется сотрудником, ответственным за работу с обращениями, в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.4.1. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3. настоящего раздела.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая указанного в подпункте 4.5.2.

4.5.1. На поступившее в Министерство или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещён с соблюдением части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте.

4.5.2. В случае поступления в Министерство или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.5.1. настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

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

4.7. В случае, если в обращении содержится 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 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 Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.8. 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.

4.9. 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 Министерство или должностному лицу Министерства.

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

Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и подготовки ответа заявителю.

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

4.12. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней с даты обращения в Министерство им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.13. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается исполнителем заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействия) в установленном порядке в суд.

4.14. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается уполномоченным лицом.

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

4.16. При рассмотрении обращения исполнитель:

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

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

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

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

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.3.1, 4.5.1 и в абзаце первом пункта 4.5.2. настоящего раздела;

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

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах

исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Министерстве);

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.5.1. и 4.5.2. настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.17. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) 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.

4.18. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются Министром либо лицом его замещающим.

4.19. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется по реестру простым письмом в течение 1 рабочего дня. Отправка осуществляется путём передачи в почтовую организацию, либо через почтовые ящики, сотрудником, ответственным за отправку почтовой корреспонденции в Министерстве.

4.20. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через департамент административного обеспечения и допускается только по согласованию с Министром или уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в департамент административного обеспечения ошибочно направленного обращения – 1 рабочий день.

4.21. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация Министру или уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

4.22. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудник, ответственный за работу с обращениями, осуществляет:

- а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов: бланка Министерства; даты и исходящего номера; ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания; должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- в) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:
  - освещение всех вопросов, поставленных в обращении;
  - раскрытие всех установленных обстоятельств;
  - отражение всех доводов заявителя;
- г) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано»; «не поддержано»;

«разъяснено»;

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

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

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

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

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

4.23. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

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

4.24. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются: регистрационная карточка обращения на бумажном носителе или копия регистрационной карточки обращения;

копия ответа заявителю;

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

4.25. 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, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации, поступивших на юридический адрес Министерства, подписывает Министр или лицо, исполняющее его обязанности.

Информацию по итогам выполнения поручений Губернатора Ульяновской области или должностных лиц о результатах рассмотрения обращений подписывает лицо, указанное в резолюции, или лицо, исполняющее его обязанности.

4.26. Ответы заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в пункте 4.25 настоящего раздела, печатаются на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ульяновской области.

4.27. Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращений в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в пункте 4.25 настоящего раздела, и перенаправленных из Правительства по компетенции, а также сроки подготовки ответов заявителям.

4.28. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый или электронный адрес указан в обращении, с

просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

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

4.30. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями, делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и формирует все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения (в том числе подлинник (копию) регистрационной карточки обращения, содержащей аннотацию обращения и поручение уполномоченного лица) в дело и направляет в текущий архив.

4.31. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник, ответственный за работу с обращениями вносит предложение уполномоченному лицу о снятии обращения с контроля.

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, сотрудником отдела обращений готовится проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль.

4.32. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Министерства ставится Министром или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.33. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве департамента административного обеспечения и по истечении одного года передаются в архив Министерства.

## **5. Организация приёма должностного лица Министерства.**

### **Проведение личного приёма сотрудниками, ответственными за работу с обращениями.**

5.1. Личный приём проводится Министром, заместителями Министра, директорами департаментов Министерства в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Министром.

Предварительный личный приём проводится сотрудниками, ответственными за работу с обращениями, либо сотрудником приёмной Министра ежедневно в течение рабочего дня согласно пункту 5.8 раздела 5 настоящей Инструкции.

5.2. Информация по обращениям, подлежащим рассмотрению на личном приёме должностных лиц Министерства, указанных в абзаце первом пункта



5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, предварительно готовится исполнителем. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению.

5.3. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до даты, назначенной уполномоченным лицом.

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

5.4. Организацию и подготовку личного приёма Министром осуществляет сотрудник, ответственный за работу с обращениями, либо сотрудник приёмной Министра.

5.5. Лица, ответственные за организацию личного приёма, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц Министерства, государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностного лица Министерства, в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.6. Сотрудники, ответственные за работу с обращениями, формируют для должностного лица Министерства, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

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

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

5.7. На личном приёме должностные лица, указанные в абзаце первом пункта 5.1 раздела 5 настоящей Инструкции, осуществляющие личный приём, представляются, предлагают заявителям повторно изложить суть обращения, оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.8. Предварительный личный приём проводится сотрудниками, ответственными за работу с обращениями, либо сотрудником приёмной Министра с понедельника по пятницу с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 (кроме праздничных дней), которые определяют тематику обращения и обеспечивают содержательную сторону личного приёма:

выясняют интересующие заявителей вопросы;

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

оценивают имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей;

осуществляют запись на личный приём Министра и лица исполняющего его обязанности.

5.9. Личный приём уполномоченного лица проводится по предварительной записи, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме (кроме праздничных дней) согласно живой очереди.

Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

В случае, если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.

5.10. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение к Инструкции). Карточка личного приёма является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником, ответственным за работу с обращениями, сопровождающим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа.

5.11. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя сотрудником, ответственным за работу с обращениями, совместно с исполнителем, готовится информация обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.12. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя сотрудником отдела обращений даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ).

5.13. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в ЕСЭД повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.14. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных в ЕСЭД.

5.15. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма заявитель ставит подпись в графе: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь».

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

## **6. Приём обращений в устной форме по телефону Министерства.**

6.1. Обращения в устной форме от заявителей могут приниматься по телефону приёмной Министра (44-96-84).

6.2. Сотрудник приёмной Министра вправе:

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

б) запрашивать у заявителя:

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

его номер телефона и (или) факса.

6.3. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся сотрудником приёмной Министра непосредственно в ходе беседы.

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

6.4. Сотрудником приёмной Министра осуществляется соединение заявителя с заместителем Министра, директорами департаментов Министерства, либо со специалистами, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях.

## **7. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения**

7.1. Должностное лицо Министерства 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 Министерстве предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.2. Должностное лицо Министерства при направлении первичных обращений, поступивших в Министерство, 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 истечению установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

7.3. Должностное лицо Министерства принимает к рассмотрению поступившие в Министерство обращения, являющиеся:

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

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица Министерства, в адрес или на

имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

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

7.4. Должностные лица Министерства при принятии к рассмотрению обращений, указанных в пункте 7.3 настоящего раздела, направляют заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в Министерстве и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

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

7.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 7.5 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.

## **8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений**

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

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

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

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

систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

оперативные информационные обзоры обращений заявителей;

тематические информационно - аналитические обзоры обращений заявителей;

информационные обзоры обращений заявителей.

## **9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Министерстве и ответственность должностных лиц Министерства за нарушение порядка рассмотрения обращений**

9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Министерство для принятия мер, возлагается на должностное лицо Министерства.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Министерство, осуществляют сотрудники, ответственные за работу с обращениями.

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

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

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

подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу Министерства для принятия решения.

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

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

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

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

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

соответствия законодательству работы с обращениями в Министерстве;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

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

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

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

итоговый (ежемесячный).

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

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

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

9.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции Министерства направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

## **10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Министра и Министерства**

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в ЕСЭД в течение 3 дней со дня его поступления в Министерство. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Министерство.

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

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

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

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

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

10.6. Информация не предоставляется в случае, если:  
содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;  
в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Министра и Министерства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

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

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

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

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

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

10.8.1. На запрос в устной форме сотрудником отдела обращений по телефону предоставляется следующая информация:

о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Министерства, приёмной Министра;

о порядке и времени личного приёма должностными лицами Министерства;

об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

о фамилиях, именах и отчествах лиц, ответственных за работу с обращениями;

о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;

о регистрационном номере поступившего в Министерство 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 Министерства и уполномоченных лиц.

10.9. Приём, обработка, регистрация, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся отделом обращений в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

Рассмотрение запросов производится исполнителями в соответствии с компетенцией.

---



ПРИЛОЖЕНИЕ  
к ИнструкцииМинистерство семейной, демографической политики и социального  
благополучия Ульяновской области

## Карточка личного приёма

Дата приёма \_\_\_\_\_  
Время приёма \_\_\_\_\_Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Дата рождения \_\_\_\_\_Адрес: места  
регистрации \_\_\_\_\_  
места жительства \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное*  
Вид обращения: *Предложение Заявление Жалоба*  
Льготы \_\_\_\_\_Место работы \_\_\_\_\_ (с согласия заявителя)  
Сведения о доходе \_\_\_\_\_ (с согласия заявителя)  
Состав семьи \_\_\_\_\_Содержание  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_Обращения в органы государственной власти, органы местного  
самоуправления, правоохранительные органы, судебные  
органы \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Согласен с вышеизложенным содержанием устного обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Информирован (а) о том, что моё устное заявление с просьбой о личном приёме приравнивается к моему согласию, данному Министерству семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области (г. Ульяновск, ул. Федерации, 60), с обработкой (сбор, передача, систематизация, накопление, хранение, уточнение и использование) в течение срока рассмотрения обращения и срока хранения (5 лет) с использованием и без использования средств автоматизации моих персональных данных

С вышеизложенным согласен \_\_\_\_\_

Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь \_\_\_\_\_ (подпись)

Резолюция

руководителя: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_