



ПРИКАЗ

от «21» марта 2018 года

№ 149

г. Улан-Удэ

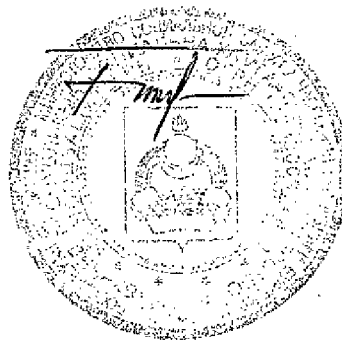
Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и совершенствования работы с обращениями граждан и организаций приказываю:

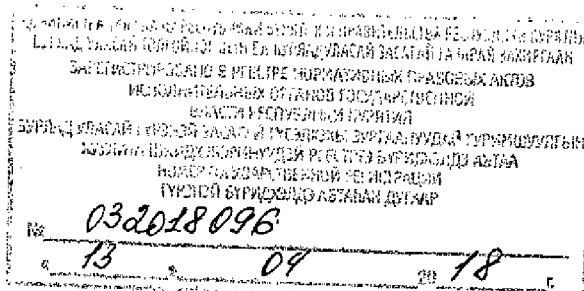
1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр



Т.А. Быкова



Утверждена  
приказом Министерства социальной  
защиты населения Республики Бурятия  
от «21» 03.2018 № 171

Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия (далее - Инструкция) устанавливает порядок приема, учета, рассмотрения, контроля исполнения обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия, порядок организации подготовки и проведения личного приема граждан министром социальной защиты населения Республики Бурятия, заместителями министра социальной защиты населения Республики Бурятия.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Бурятия, Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия», Указом Главы Республики Бурятия от 12.08.2014 № 150 «Об утверждении Положения об организации исполнения и контроля за исполнением поручений в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия», распоряжением Главы Республики Бурятия от 08.09.2014 <№ 50-рг О повышении эффективности работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений>.

3. В Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия рассматриваются обращения граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия в соответствии с Конституцией Российской Федерации Конституцией Республики Бурятия, федеральными законами и законами Республики Бурятия.

4. Прием, регистрацию, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших на рассмотрение в Министерство социальной защиты населения Республики Бурятия, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и правового обеспечения Министерства социальной защиты

населения Республики Бурятия (далее - отдел).

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

6. Почтовый адрес для направления обращений: 670010, г. Улан-Удэ, ул. Гагарина, 10; контактные телефоны: (3012)46-24-34; адрес электронной почты [mintr@mtsrb.eastsib.ru](mailto:mintr@mtsrb.eastsib.ru), [inet\\_priem@minsoc-buryatia.ru](mailto:inet_priem@minsoc-buryatia.ru):

## II. Прием граждан специалистами отдела

7. Прием граждан специалистами отдела осуществляется с учетом графика (режима) работы Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия (пн. - чт.: с 8.30 до 17.30, пт. с 8.30 до 16.30, перерыв на обед с 12.00 до 12.45) в специально выделенном для этих целей помещении по адресу: г. Улан-Удэ, ул. Гагарина, 10, каб. 110, без предварительной записи в порядке очередности. Рассмотрение обращений граждан специалистами отдела осуществляется бесплатно.

8. Помещение для приема граждан оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

Должны быть обеспечены: доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, пожарная безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований.

9. На информационном стенде в здании Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия и в сети Интернет размещается следующая информация:

1) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений;

2) текст Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия: полная версия - на Интернет-сайте Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия, извлечения - на информационном стенде;

3) график приема граждан руководителей Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия (далее - должностные лица);

10. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалисты отдела подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия и порядке обращения к ним.

11. Граждане информируются:

- 1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- 2) о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Республики Бурятия, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

12. Консультации предоставляются по вопросам:

- 1) требований к оформлению письменного обращения;
- 2) мест и времени проведения личного приема граждан руководителями Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия;
- 3) порядка проведения личного приема руководителями Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия;
- 4) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

13. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

14. При невозможности специалистом отдела, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

15. При проведении приема граждан специалисты отдела принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия, должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

16. Специалисты отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

17. На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) сотрудник отдела проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

18. В случае если гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения и (или) находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, сотрудник отдела вызывает сотрудников охраны безопасности и правопорядка и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

### III. Порядок работы с письменными обращениями

19. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес руководителей Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия, подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется бесплатно.

20. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином; доставлено нарочным; почтовым отправлением; посредством факсимильной связи; фельдьегерской связью; по электронной почте; при проведении «Прямого эфира»; по телефону «горячей линии».

21. Для приема обращений граждан в электронной форме (Интернет-обращений) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение отправителем реквизитов, необходимых для работы с обращением и письменного ответа, и в случае не заполнения указанных реквизитов информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

22. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, определяется содержание вопросов обращения, проводится проверка истории обращения гражданина, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера.

23. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый (электронный) адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Регистрация обращений осуществляется с использованием автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента их поступления.

24. При регистрации в электронную базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении: дата поступления обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба); форма обращения (устное обращение, письмо, телеграмма, Интернет-приемная, «Прямой эфир», «горячая линия»); данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место проживания (адрес); данные о корреспонденте, направившем обращение для рассмотрения по компетенции, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения; тема обращения (по общероссийскому тематическому классификатору); краткое содержание обращения; данные о наличии приложений.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Министерства

социальной защиты населения Республики Бурятия.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

25. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством 30-дневный (календарный) или в случае, предусмотренном части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 20-дневный (календарный) срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

26. На стадии предварительной обработки поступивших обращений начальник отдела выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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.

Начальник отдела готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением первому заместителю министра социальной защиты населения Республики Бурятия. Подписанное уведомление (разъяснение) направляется отделом в течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

27. По неоднократным обращениям начальник отдела на основании истории обращения представляет предложение должностному лицу о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с заключением о обоснованности очередного обращения при одновременном наличии следующих условий: в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения предложений начальника отдела принимает первый заместитель министра социальной защиты населения Республики Бурятия, о чем гражданину направляется уведомление.

28. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном законодательством порядке прекращена, специалист отдела регистрирует обращение и передает начальнику отдела. Начальник отдела устанавливает идентичность поставленных гражданином вопросов, по которым

ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и (или) обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, начальник отдела готовит заключение о безосновательности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение направляется первому заместителю министра социальной защиты населения Республики Бурятия для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения заключения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

29. По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, начальник отдела готовит проекты поручений (резолуций) министра социальной защиты населения Республики Бурятия или должностного лица, исполняющего его обязанности.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

При подготовке проекта резолюции (при определении органа власти, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов) начальник отдела вправе обратиться за консультацией к заместителям министра социальной защиты населения Республики Бурятия.

30. Начальник отдела направляет должностному лицу (по компетенции) обращения и проекты поручений о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место, либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов подведомственных учреждений Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия.

31. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению (в соответствии с резолюцией) должностного лица исполнитель готовит проект письма гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Проект письма подписывается министром социальной защиты населения Республики Бурятия или первым заместителем министра социальной защиты населения Республики Бурятия.

32. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

33. При поступлении в Министерство социальной защиты населения Республики Бурятия письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

34. После подписания поручения министром социальной защиты населения или лица исполняющего его обязанности отдел передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

35. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия, исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляет его в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем уведомляется заявитель.

36. Анонимными считаются обращения граждан, в которых отсутствуют фамилия или почтовый адрес. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

37. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется отделом. Сотрудник отдела, ответственный за контроль, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан формирует карточки предупредительного контроля и осуществляет напоминание исполнителям.

38. В случае неисполнения поручения в срок отдел информирует должностное лицо, давшее поручение, о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

39. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

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

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;



наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

40. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель может получать пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, при необходимости запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

41. При рассмотрении жалобы исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

42. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

43. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе: запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

44. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. Срок, в течение которого должна быть представлена информация по запросу - не более 15 дней, в случае если не указан другой срок исполнения запроса.

45. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на

то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

46. По результатам рассмотрения обращения с выездом на место в ответе на обращение указывается информация о полученных сведениях.

47. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом (должностной инструкцией).

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

48. При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

49. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

50. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

содержать информацию о дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

51. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

52. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;

принимает решение об окончании рассмотрения обращения;

принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

53. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

54. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

55. В случае ненадлежащего исполнения поручения должностного лица, повлекшего повторное обращение, исполнитель (исполнители) привлекается к дисциплинарной ответственности.

56. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

57. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о

переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

58. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой. Кроме того, на поступившее в Министерство 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

59. Отдел формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на полученный запрос или дата списания ответа, полученного от исполнителя.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

60. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в архив Министерства, где в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются.

#### IV. Порядок организации и проведения личного приема

61. Личный прием граждан осуществляется руководителями Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия согласно графика:

- первый понедельник месяца с 14.00 ч. – заместитель министра - председатель Комитета по работе с семьей и детьми;

- первый понедельник месяца с 16.00 ч. – председатель Комитета социальных гарантий;

- второй понедельник месяца с 16.00 ч. – заместитель министра - председатель Комитета организации социального обслуживания населения;

- третий понедельник месяца с 16.00 ч. – первый заместитель министра - председатель Комитета информационно-аналитического и финансового обеспечения;

- четвертый понедельник месяца с 16.00 ч.– министр социальной защиты населения Республики Бурятия.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений, подведомственных учреждений Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия, иные должностные лица.

Рассмотрение обращений граждан на личном приеме осуществляется бесплатно.

62. Помещение для приема граждан должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов. Должны быть обеспечены: доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, пожарная безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

63. При обращении гражданина в отдел с просьбой о записи на личный прием к должностным лицам сотрудником отдела осуществляется беседа с гражданином, изучаются представленные документы. На основании полученной информации производится предварительная запись на личный прием к должностному лицу в соответствии с компетенцией.

Предварительная запись на личный прием на определенную дату заканчивается за один рабочий день до наступления этой даты.

Заявителю может быть отказано в предварительной записи на прием к должностному лицу, если:

1) имеется ранее принятое решение о прекращении переписки с заявителем по поставленному вопросу;

2) заявитель обжалует судебное решение (при этом заявителю разъясняется порядок обжалования судебных решений);

3) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения и (или) находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

64. В случае если в назначенный день личного приема министр или его заместители отсутствуют на рабочем месте (командировка, болезнь), то личный прием по поручению министра, его заместителей может быть перенесен на другой день или по их поручению осуществлен другим уполномоченным ими лицом. В случае изменения даты и времени личного приема гражданин уведомляется об этом не позднее чем за один рабочий день до назначенного дня.

65. Письменное обращение, поданное в ходе предварительной записи на прием к должностному лицу, рассматривается в соответствии с положениями раздела III «Порядок работы с письменными обращениями».

Устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

66. Решение об отказе в записи на личный прием может быть принято в случае, если в результате рассмотрения обращения, поданного в ходе предварительной записи на личный прием, установлено наличие вступившего в законную силу судебного решения по поставленному заявителем вопросу (при этом заявителю разъясняется порядок обжалования судебных решений).

67. Сотрудник отдела, ответственный за проведение приема, готовит карточку личного приема гражданина, при необходимости запрашивает информацию отделов и подведомственных учреждений Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия, прилагает историю обращения гражданина и передает их должностному лицу, осуществляющему личный прием, уведомляет заявителя о дате и времени приема.

Последовательность приглашения на прием к должностному лицу определяется сотрудниками отдела по основаниям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Бурятия от 02.07.2007 № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия».

68. При проведении личного приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения. Гражданин (граждане) может (могут) излагать свое обращение, давать объяснения на родном языке либо на языке общения, а также пользоваться услугами переводчика.

69. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приема граждан.

70. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан.

71. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Рассмотрение данного обращения осуществляется в соответствии с положениями раздела III настоящей инструкции.

72. Должностные лица могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях, общественных приемных, организациях. Организация и проведение выездных личных приемов граждан осуществляется помощниками должностных лиц. Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу Инструкции.

73. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием, карточка приема граждан направляется отделом исполнителям с внесением необходимых данных в электронную базу данных.

74. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом III настоящей инструкции.

75. Исполнитель в соответствии с резолюцией должностного лица готовит ответ гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

Информация исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа заявителю направляется для принятия решения должностному лицу, проводившему прием.

76. Должностное лицо рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан; возвращает информацию на повторное рассмотрение.

77. Возврат информации на повторное рассмотрение осуществляется в соответствии с разделом III настоящей инструкции.

78. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием, путем списания материалов рассмотрения "В дело" с определением результатов рассмотрения обращения (поддержано, разъяснено, не поддержано).

79. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

80. Обращения граждан, поручения должностных лиц, информация в адрес должностного лица, копии ответов заявителю, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

81. Дополнительные материалы к ранее поступившему обращению подшиваются к делу с указанным обращением.

82. Документы в делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в хронологическом порядке.

83. Хранение материалов по личному приему обеспечивается отделом в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в архив Министерства, где в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются.

#### V. Порядок работы с устными обращениями, поступившими по телефону «горячей линии» и в ходе проведения «Прямого эфира»

84. Телефон «горячей линии» работает с понедельника по четверг с 08.30 до 17.30, в пятницу с 08.30 до 16.30 в будние дни.

85. Устные обращения граждан, поступившие по телефону «горячей линии» регистрируются в компьютерной базе данных в день поступления или на следующий за ним рабочий день с указанием: даты приема обращения; фамилии, имени, отчества, почтового адреса и номера контактного телефона заявителя, краткого текста принятого сообщения.

86. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону «горячей линии», осуществляется в соответствии с разделом II настоящей инструкции.



87. Устные обращения граждан могут поступать при проведении «Прямых эфиров» с участием министра социальной защиты населения Республики Бурятия и/или заместителей министра социальной защиты населения Республики Бурятия на радио и телевидении.

88. Организацию «Прямых эфиров» с участием министра социальной защиты населения Республики Бурятия и/или заместителей министра социальной защиты населения Республики Бурятия осуществляет информационно-аналитический отдел Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия.

89. При поступлении устного обращения в ходе «Прямого эфира», по которому требуются лишь разъяснения, ответ дается непосредственно в «Прямом эфире».

90. При отсутствии возможности дать ответ в ходе «Прямого эфира» вопрос, заданный во время «Прямого эфира», направляется информационно-аналитическим отделом Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия в отдел для рассмотрения в соответствии с разделом III настоящей инструкции.

#### VI. Порядок организации и проведения приема граждан в режиме видеоконференц-связи

91. Рассмотрение обращений граждан в режиме видеоконференц-связи (далее - видеоприем граждан) осуществляют должностные лица.

92. Организационное обеспечение проведения видеоприема граждан осуществляет отдел.

93. Техническое обеспечение проведения видеоприема граждан осуществляет отдел автоматизации отрасли Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия.

94. Подготовка, проведение приема граждан в режиме видеоконференц-связи, рассмотрение поступивших обращений осуществляется в соответствии с разделом IV настоящей инструкции.

#### VII. Порядок подготовки информационно-статистического обзора по поступившим обращениям

95. Подготовка информационно-статистического обзора проводится отделом во взаимодействии со всеми структурными подразделениями и подведомственными учреждениями Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия по итогам месяца и полугодия для размещения на сайте Министерства.

96. Министерство социальной защиты населения Республики Бурятия представляет информацию о работе с обращениями граждан в порядке и сроки, установленные распоряжением Главы Республики Бурятия от 8 сентября 2014 года № 49-рг <Об организации мониторинга работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия и органах местного самоуправления в Республике Бурятия>.

97. В соответствии с отдельными поручениями министра социальной защиты населения Республики Бурятия и его заместителей отделом готовятся тематические обзоры по поступившим обращениям.

## VIII. Порядок обжалования действий (бездействия) или решений должностных лиц

98. Гражданин вправе направить жалобу на действия (бездействие) государственных гражданских служащих, лиц, замещающих должности, не являющиеся должностями гражданской службы, осуществляющих рассмотрение его обращения, в адрес министра социальной защиты населения Республики Бурятия или должностному лицу исполняющему его обязанности

99. Действия (бездействие), решения должностных лиц, государственных гражданских служащих, лиц, замещающих должности, не являющиеся должностями гражданской службы, Министерства социальной защиты населения Республики Бурятия, могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном действующим законодательством.