

Утверждена
приказом ГУ – РО Фонда
социального страхования
РФ по Республике Карелия
от 14.04.2016 № 338

Инструкция
об организации рассмотрения обращений граждан
в Государственном учреждении – региональном отделении
Фонда социального страхования Российской Федерации
по Республике Карелия

I. Общие положения

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении – региональном отделении Фонда социального страхования Российской Федерации по Республике Карелия (далее - Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Государственного учреждения – регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации по Республике Карелия (далее – отделение Фонда).

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

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

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан (далее - Отдел по делопроизводству).

5. Руководители соответствующих структурных подразделений отделения Фонда обеспечивают организацию, соблюдение сроков

рассмотрения обращений, состояние рассмотрения обращений в структурных подразделениях отделения Фонда.

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

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

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу отделения Фонда: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Красная, д.49 (далее – почтовый адрес отделения Фонда).

9. Адрес отделения Фонда для самостоятельной подачи письменных обращений или при личном обращении граждан: Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Красная, д.49.

10. Режим работы отделения Фонда (по московскому времени):

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 8.30 до 16.45;
пятница	- с 8.30 до 16.30;
обеденный перерыв	- с 12.30 до 13.30.

11. Обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты info@ro10.fss.ru, путем заполнения специальной формы на официальном сайте отделения Фонда <http://r10.fss.ru>, а также на сайте «Ваш контроль» <http://vashkontrol.ru>.

12. Обращения также могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (814-2) 71-37-11.

13. Информирование граждан о факте поступления обращения, его регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения отделения Фонда, ответственного за его исполнение, осуществляется Отделом по делопроизводству по телефонным номерам 8 (814-2) 79-10-19, 71-37-07, 71-37-24:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 8.30 до 16.45;
пятница	- с 8.30 до 16.30;
обеденный перерыв	- с 12.30 до 13.30.

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

14. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений отделения Фонда, почтовом адресе, факсе, месторасположении размещена на официальном сайте отделения Фонда (<http://r10.fss.ru>).

15. Материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта отделения Фонда (<http://r10.fss.ru>).

16. График личного приема граждан размещается на информационном стенде отделения Фонда, а также на официальном сайте отделения Фонда (<http://r10.fss.ru>).

III. Прием и регистрация обращения

17. Поступающие в отделение Фонда письменные обращения принимаются Отделом по делопроизводству.

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

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

20. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками Отдела по делопроизводству. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения управляющим отделением Фонда (его заместителями).

21. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, работники Отдела по делопроизводству:

- а) проверяют правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируют телеграммы;
- в) вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируют ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие

приложения к письму) подкалывают под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

22. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Отдела по делопроизводству составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками Отдела по делопроизводству. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и остается в Отделе по делопроизводству.

23. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Отдела по делопроизводству возвращаются на почту невскрытыми.

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

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

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

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

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

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

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

разным вопросам.

30. Зарегистрированные обращения формируются в соответствующие архивные дела и хранятся в течение установленных федеральным законодательством сроков.

31. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания докладываются работниками Отдела по делопроизводству управляющему отделением Фонда или его заместителям (далее – руководство отделения Фонда).

32. После рассмотрения руководством отделения Фонда обращения вместе с резолюциями возвращаются в Отдел по делопроизводству и направляются руководителям соответствующих структурных подразделений отделения Фонда.

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

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

IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях отделения Фонда

35. Руководитель либо работник ответственного структурного подразделения и структурного подразделения – соисполнителя принимает из «электронного почтового ящика АСУ» поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений, в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяет в АСУ в качестве исполнителей работников соответствующих отделов структурного подразделения отделения Фонда.

36. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение отделения Фонда его руководитель в срок до 2 рабочих дней, с даты поступления обращения в структурное подразделение отделения Фонда, возвращает его в Отдел по делопроизводству с пометкой для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

37. В случае, если возврат ошибочно направленного обращения

превышает 3 рабочих дня, структурное подразделение готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного структурного подразделения отделения Фонда.

38. Передача обращений из одного структурного подразделения отделения Фонда в другое осуществляется только через Отдел по делопроизводству на основании резолюции руководства отделения Фонда в отношении наименования структурного подразделения отделения Фонда, которому необходимо направить обращение на рассмотрение.

39. Руководство отделения Фонда определяет ответственное структурное подразделение по обращениям, требующим рассмотрения несколькими структурными подразделениями отделения Фонда.

40. Руководители (заместители руководителей) структурных подразделений отделения Фонда ежедневно, не реже 2-х раз в день, проверяют наличие информации о факте направления обращений для рассмотрения в их отделы через АСУ, знакомятся с содержанием обращений и, исходя из компетенции отделов, определяют в АСУ в качестве исполнителя работника отдела (далее - исполнитель). Срок рассмотрения обращений руководителями (заместителями руководителей) структурных подразделений - 1 рабочий день.

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

42. Руководитель (заместитель руководителя) ответственного структурного подразделения дает поручение работникам в соответствии с возложенными на них функциями о рассмотрении обращения.

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

44. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации в отделении Фонда обращение возвращается ответственным структурным подразделением гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в Отделе по делопроизводству снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве отделения Фонда (часть 2 статьи 11 Закона № 59-ФЗ).

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

46. В случае, если текст письменного обращения не поддается

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

47. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство отделения Фонда вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в отделение Фонда.

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

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

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

50. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отделения Фонда, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (часть 3 статьи 8 Закона № 59-ФЗ). Проект сопроводительного письма готовится ответственным структурным подразделением.

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

52. С целью обеспечения организации и персонифицированного учета

работы в АСУ осуществляется разграничение доступа к обращениям:

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

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

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

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

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

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

56. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на визу руководителю (заместителю руководителя) ответственного структурного подразделения.

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

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

59. Подготовленные ответы исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке отделения Фонда для представления на визу руководителю (заместителю руководителя) структурного подразделения отделения Фонда.

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

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

62. Ответы на обращения готовятся за подписью руководства отделения Фонда.

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

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

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

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

67. Исходящие регистрационные номера ответам на обращения присваиваются Отделом по делопроизводству.

V. Прием и организация рассмотрения обращений уполномоченными отделения Фонда

68. При получении письменного обращения уполномоченные отделения Фонда в срок не позднее следующего рабочего дня со дня его получения направляют обращение почтой по почтовому адресу отделения Фонда.

69. Рассмотрение обращений уполномоченными отделения Фонда осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

VI. Порядок направления ответа на обращение

70. Отделом по делопроизводству производится сортировка писем для:

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

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

VII. Порядок завершения работы с обращением

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

72. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину формируются Отделом по делопроизводству и ответственными структурными подразделениями в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по входящим регистрационным номерам.

73. Подлинники обращений, поступивших в отделение Фонда на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела Отдела по делопроизводству и ответственных структурных подразделений в соответствии с номенклатурой дел.

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

VIII. Организация личного приема граждан

75. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции отделения Фонда, осуществляется управляющим отделением Фонда, заместителями управляющего отделением Фонда, руководителями (заместителями руководителей) структурных подразделений отделения Фонда и работниками отделения Фонда.

76. Личный прием граждан осуществляется в рабочее время в режиме работы отделения Фонда, указанном в пункте 10 Инструкции, в помещениях отделения Фонда по адресу: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Красная, д.49.

77. Вход в здание обозначен вывеской «Государственное учреждение – региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации по Республике Карелия».

78. Помещения, в которых осуществляется личный прием граждан (далее - помещение для приема граждан), должны обеспечивать комфортное расположение граждан и работников отделения Фонда. В помещениях для приема граждан предусматривается место для хранения верхней одежды граждан.

Вход и передвижение по помещениям для приема граждан не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

В целях обеспечения контроля за организацией проведения личного приема граждан в помещениях, где осуществляется личный прием граждан руководителями (заместителями руководителей) структурных подразделений и работниками отделения Фонда, ведется аудиовидеозапись (при наличии

соответствующего оборудования).

79. Организацию личного приема граждан руководством отделения Фонда осуществляет Отдел по делопроизводству путем:

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

согласования с руководством отделения Фонда даты и времени приема гражданина;

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

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

направления гражданину уведомления о личном приеме руководством отделения Фонда.

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

81. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений отделения Фонда осуществляют работники этих структурных подразделений по компетенции.

IX. Проведение личного приема граждан

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

83. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

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

85. При проведении личного приема граждан работники отделения Фонда вправе привлекать работников других структурных подразделений отделения Фонда по компетенции.

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

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

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

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

90. По результатам проведения руководством отделения Фонда личного приема граждан Отделом по делопроизводству вводятся в АСУ данные в карточку личного приема граждан, в которой предусмотрены: тематика вопроса, дата обращения (число, месяц, год), ФИО, дополнительные данные, если заявитель ранее обращался по поставленному вопросу в другие органы (организации), указывается их наименование, также о принятых мерах по результатам рассмотрения личного обращения заявителя.

Х. Анализ обращений

91. Руководители структурных подразделений отделения Фонда обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям отделением Фонда в пределах его компетенции;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло соответствующее структурное подразделение отделения Фонда.

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

93. Отдел по делопроизводству обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года с учетом сведений ответственных структурных подразделений отделения Фонда и представляет соответствующую информацию управляющему отделением Фонда.

ХI. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

94. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется Отделом по делопроизводству в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа

содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

95. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

96. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем ответственного структурного подразделения и структурного подразделения - соисполнителя.

97. В ходе осуществления контроля работники Отдела по делопроизводству имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

98. Отдел по делопроизводству еженедельно направляет ответственным структурным подразделениям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

99. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Отделом по делопроизводству после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

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

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

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

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

104. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих

законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.