

УТВЕРЖДЕНА  
приказом начальника  
Ленинского УСЗН  
Администрации города  
Челябинска  
от 08.04.2015 № 143

ИНСТРУКЦИЯ  
по работе с обращениями граждан и организаций  
в Ленинском управлении социальной защиты населения  
Администрации города Челябинска

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области от 27.08.2009 № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», распоряжением Администрации города Челябинска от 04.03.2011 № 49-п «Об утверждении Регламента Администрации города Челябинска», Инструкцией по делопроизводству в Администрации города Челябинска, утвержденной распоряжением Администрации города Челябинска от 04.03.2011 № 1200.

2. Инструкция определяет:

- порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан или юридических лиц, поступивших в Ленинское управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее по тексту - Управление) в письменной форме или в форме электронного документа (далее по тексту – обращение);

- анализ обращений;

- требования к соблюдению сроков и качества рассмотрения обращений.

3. Делопроизводство по обращениям в Управлении ведется отдельно от других видов делопроизводства.

4. Организационно-методическое обеспечение работы по рассмотрению обращений, контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляется отделом правового, кадрового и организационного обеспечения Управления.

Контроль организации работы с обращениями граждан в Управлении, возлагается на одного из заместителей начальника Управления.

Обеспечение своевременного, полного и объективного рассмотрения письменных и устных обращений, в том числе в форме электронного документа, методическое руководство организацией делопроизводства по работе с обращениями в Управлении, а также контроль выполнения требований настоящей Инструкции осуществляет заместитель начальника Управления.

Обращения, поступившие в Управление или должностному лицу по информационным системам общего пользования (электронная почта, «Интернет-приемная» Управления), подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5. Ответственность за соблюдение установленного настоящей Инструкцией

порядка работы с обращениями граждан возлагается на начальников отделов Управления и заместителей начальника Управления в соответствии с их компетенцией.

6. Контроль своевременного и полного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступивших на исполнение в отделы, осуществляют начальники отделов Управления.

7. Передача письменных обращений граждан из одного отдела в другой осуществляется на основании поручения, указанного в резолюции начальника Управления (заместителя начальника) через специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан.

## II. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

8. При рассмотрении обращения в Управлении заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в Федеральном законе, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## III. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Прием и регистрация письменных обращений возлагаются на отдел правового, кадрового и организационного обеспечения Управления.

9. Все поступающие в адрес Управления письменные обращения принимаются специалистом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений.

Специалист, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков рассмотрения обращений, при приеме письменных обращений проверяет правильность их адресования:

- при вскрытии конвертов проверяет наличие в них письма и указанных в нем документов. Поступившие копии документов прикладываются к письму, оригиналы возвращаются заявителю. Конверты, в которых поступили письменные обращения, прилагаются к переписке. В случае отсутствия приложений либо недостачи упоминаемых документов заявителем или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, при регистрации вносятся соответствующие отметки. При отсутствии самого текста письма поступившая

корреспонденция пересылается обратно заявителю с указанием причины возврата.

10. Письменные обращения поступают в Управление из Правительства Челябинской области, Челябинской городской Думы, структурных подразделений органов государственной власти, Администрации города Челябинска, администрации района, юридических лиц, объединений граждан и непосредственно от граждан, в том числе в форме электронного документа.

11. Обращения, поступившие в Управление или должностному лицу по информационным системам общего пользования в форме электронного документа (электронная почта, «Интернет-приемная» Управления), распечатывается специалистом отдела автоматизации и создания баз данных. Дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

12. Письменные обращения, поступившие непосредственно в Управление, регистрируются в электронной базе данных (программный комплекс «КОНТАКТ») в течение трех дней с момента поступления в Управление.

13. Электронные контрольно-регистрационные карточки заполняются специалистом отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственным за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений.

14. При регистрации на каждое обращение в электронной базе данных формируется электронная контрольно-регистрационная карточка установленной формы, в которой указываются регистрационный номер (порядковый), присваиваемый обращению, краткие сведения об обращении и движении обращения с момента поступления до завершения исполнения и направления в дело.

15. Обращения рассматриваются начальником Управления и (или) заместителями начальника Управления в соответствии с их компетенцией ежедневно и не позднее следующего рабочего дня направляются с соответствующей резолюцией непосредственным исполнителям (начальникам отделов) для принятия мер и подготовки ответа заявителю. В резолюции указывается содержание поручения, исполнитель, формы контроля, срок исполнения.

16. Если поручение по обращению гражданина дано нескольким отделам (исполнителям), то подготовку ответа осуществляет отдел (исполнитель), указанный в резолюции первым, при этом:

- соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проекта ответа. Соисполнители не позднее, чем за два дня до истечения срока исполнения, представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа;

- на письменное обращение, рассматриваемое специалистами нескольких структурных подразделений Управления, заявителю направляется один ответ.

17. Обращения после их регистрации у специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан, и получения резолюции начальника Управления или заместителя начальника Управления, передаются начальникам отделов для их рассмотрения под роспись, при этом исполнителям запрещается принимать к рассмотрению письменные обращения, не прошедшие регистрацию у специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков рассмотрения обращений в Управлении.

18. Вопрос о передаче письменных обращений из одного отдела в другой или дополнительном назначении соисполнителя ответственный исполнитель решает с

начальником Управления (заместителем начальника Управления, давшим поручение). Начальник Управления (заместитель начальника Управления) проставляет дату новой резолюции.

После перевизирования исполнитель возвращает обращение специалисту отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, который вносит корректировку в электронную учетную карточку и передает обращение, в соответствии с резолюцией, вновь назначенному исполнителю.

19. Весь ход работы по рассмотрению обращений граждан (резолюция руководителя, фамилия исполнителя, срок исполнения, промежуточные ответы, отметка об исполнении и т. д.) фиксируется в электронной базе данных.

20. Коллективное письменное обращение регистрируется в общем порядке, в электронную регистрационную карточку вносится фамилия заявителя, указанная в списке первой, либо первая разборчиво указанная фамилия заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. В электронной карточке регистрации проставляется отметка «коллективное».

21. Повторным и многократным обращениям граждан присваивается входящий номер первичной регистрации, в соответствующей графе электронной контрольно-регистрационной карточки отмечается признак повторности. К обращению при необходимости прилагаются материалы предыдущего рассмотрения.

22. Повторными считаются вторые и последующие обращения граждан, поступившие в течение года от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в один и тот же орган, либо одному и тому же должностному лицу.

23. При подаче обращения заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и (или) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, также ставит свою подпись.

24. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, 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, при этом день регистрации считается днем начала исчисления срока.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

25. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

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

26. Обращения граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам,

решение или действие (бездействие) которых обжалуется, при этом должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе запросить информацию.

27. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

28. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые обстоятельства, должностное лицо, рассматривающее обращение, либо уполномоченное на это лицо вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые им обращения, направлялись в Управление. О данном решении уведомляется заявитель.

29. Специалист отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений (в его отсутствие лицо, его замещающее), дает консультации по вопросам рассмотрения обращений.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о нормативно-правовых документах, регламентирующих работу с обращениями;
- о требованиях к оформлению письменного обращения;
- о порядке и сроках рассмотрения обращения;
- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение письменного обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о завершении рассмотрения обращения, дате и форме отправки ответа заявителю (по электронной почте, через почтовое отделение);
- о графике личного приема граждан руководством Управления.

30. Специалист отдела правового, кадрового и организационного обеспечения, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений (в его отсутствие лицо, его замещающее):

- контролирует сроки исполнения обращений;
- направляет за 5 дней до установленного срока исполнения напоминания в отделы Управления, ответственные за подготовку ответа заявителю.

#### IV. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

31. Начальники отделов и другие сотрудники отделов, которым поручено рассмотрение обращений граждан:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, в том числе, с обследованием на дому;

2) запрашивают необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного

следствия;

3) осуществляют контроль сроков поступления, запрашиваемой информации, и её непосредственное поступление;

4) вносят начальнику Управления предложения по оказанию возможной социальной помощи заявителю;

5) готовят проект письменного ответа гражданину;

6) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

7) уведомляют граждан о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

8) по просьбам граждан разъясняют порядок обжалования.

32. Проекты ответов на обращения граждан подлежат обязательному согласованию с заместителем начальника Управления, курирующего отдел, являющийся исполнителем.

33. Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты, своевременность рассмотрения письменного обращения.

34. Отсутствие непосредственного исполнителя (командировка, отпуск, болезнь и т.п.) не снимает с отдела ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан. При отъезде в командировку или уходе в отпуск исполнитель по указанию начальника отдела передаёт обращение и соответствующие материалы другому исполнителю.

35. Ответы на обращения граждан подписывает начальник Управления или заместитель начальника Управления.

36. В ответах на обращения граждан указывается: фамилия и инициалы адресата, адрес и почтовый индекс или электронный адрес, а также данные об исполнителе.

37. Ответ на обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении с распечаткой подтверждения отправки ответа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

38. Управление по направленным в установленном порядке запросам вышестоящих организаций, контролирующих органов обязано в течение установленного срока представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, либо подготовленный ответ.

В случае отсутствия указания на сроки – в сроки, установленные законодательством.

39. Обращение, поступившее в Управление, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости обращение рассматривается с выездом на место.

40. Не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии служебных документов.

41. Все документы, связанные с рассмотрением обращений граждан (запросы, ответы, предыдущая переписка), после подписания руководством Управления исполнитель передает для оформления дела специалисту, ответственному за регистрацию, учет и контроль исполнения обращений граждан.

42. Перед отправкой исполненных обращений исполнитель обязан проверить

наличие соответствующих подписей, индекса ответа, даты и указанных в письме приложений, необходимых копий.

43. 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 направляется, но он готовится и остается подшитым в дело. 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.

44. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, начальник Управления вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

46. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней с момента регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

47. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о рассмотрении обращения направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

## V. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

48. Обращения граждан, поступившие в Управление, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

48.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

49. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения по служебной записке исполнителя с мотивированным обоснованием может быть продлён начальником Управления или заместителем начальника Управления, но не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения заявителя, направившего обращение. Сведения об изменении сроков исполнения по обращениям обязательно направляются специалисту, ответственному за регистрацию, учет и контроль исполнения обращений.

50. Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению чрезвычайных ситуаций, осуществляется не позднее пятнадцати рабочих дней со дня их регистрации в Управлении.

51. Проекты ответов на обращения граждан представляются на подпись начальнику Управления или заместителю начальника Управления за 2 дня до срока, установленного начальником управления.

52. Сопроводительные письма подписываются начальником Управления или заместителем начальника Управления.

## VI. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

53. Контроль организации работы с обращениями граждан возлагается на заместителей начальника Управления в соответствии с их компетенцией.

54. Централизованный контроль сроков своевременного рассмотрения обращений граждан, а также статистический анализ, формирование аналитических материалов по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за регистрацию, учет, контроль сроков исполнения обращений. Задачи, функции, порядок работы специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, определяется его должностной инструкцией и (или) локальными актами.

55. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль исполнения завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению просьб, предложений, заявлений и жалоб. Датой снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю и в контролирующий орган с обязательным занесением данных в электронную учетную карточку.

56. Обращения считаются исполненными, если все поставленные вопросы рассмотрены, разрешены либо по ним даны подробные разъяснения, а заявителю дан ответ в письменной форме. Решение о снятии с контроля обращения, принимает начальник Управления или заместитель начальника Управления в соответствии с компетенцией.

57. В случае истечения срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель представляет начальнику Управления или заместителю начальника Управления докладную записку о причинах неисполнения поручения.

58. В случае нарушения без уважительной причины установленного порядка рассмотрения обращений ответственный исполнитель в течение 3-х дней представляет объяснительную записку начальнику Управления или заместителю начальника Управления для принятия соответствующих мер.

59. Специалист, ответственный за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан, систематически информирует начальника Управления или заместителя начальника Управления, осуществляющего контроль организации работы с обращениями граждан в Управлении, обо всех фактах нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

## VII. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

60. Формирование, оформление и временное хранение дел по обращениям граждан должно отвечать требованиям Инструкции по делопроизводству Администрации города Челябинска от 04.03.2011 № 1200.

61. Исполненные обращения граждан после их рассмотрения в отделах должны быть возвращены специалисту, ответственному за регистрацию, учет и контроль за сроками исполнения обращений граждан, со всеми относящимися к ним материалами для снятия с контроля. Специалист, ответственный за регистрацию, учет и контроль, на исполненное обращение ставит отметку «СНЯТО С КОНТРОЛЯ». Сформированные дела



по обращениям граждан, поступившим непосредственно в Управление, хранятся у специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан.

62. При формировании дел работником отдела проверяется правильность направления документов в дело, оформление документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота (комплектность).

Не рассмотренные полностью обращения граждан, неправильно оформленные документы в дело не подшиваются и возвращаются исполнителям на доработку.

63. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

64. Документы в дела формируются в течение одного календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение гражданина и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения гражданина или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов, относящейся к конкретному автору.

65. Исполнителю запрещается формировать и хранить дела по обращениям, зарегистрированным у специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль за сроками исполнения обращений граждан. В отделах для удобства в работе могут формироваться дела с копиями документов со сроком хранения «До минования надобности».

66. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на работников отделов и специалиста, ответственного за регистрацию, учет и контроль сроков исполнения обращений граждан.

67. Для данной категории документов устанавливается пятилетний срок хранения. В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения, в том числе о постоянном хранении наиболее ценных и социально значимых предложений граждан.

68. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

## VIII. ПРИЕМ ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

69. Личный прием граждан осуществляется начальником Управления, заместителями начальника Управления, начальниками отделов Управления. Личный прием граждан проводится в соответствии с графиком личного приема, который утверждается приказом начальника Управления.

70. Информация о месте приема, фамилии, имени отчестве и должности руководителя, ведущего прием, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, общественных объединений и юридических лиц путем размещения информации на официальном сайте Управления, в общедоступных местах помещения, занимаемого Управлением, на информационных стендах.

71. Переданные на личном приеме письменные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящей Инструкцией.

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

73. По итогам приема начальником Управления (заместителями начальника Управления) в карточке делается отметка о результатах приема. Содержание устного

обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 личного приема гражданина или письменно.

74. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

75. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если:

- 1) ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 2) в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

## IX. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

76. Специалист, ответственный за учет, регистрацию и контроль сроков исполнения обращений, ежеквартально и по мере необходимости анализирует причины, характер, содержание обращений и представляет информацию о состоянии работы с обращениями начальнику Управления, заместителю начальника Управления для размещения информации на сайте.

77. Начальники отделов систематически анализируют обращения, изучают и обобщают вопросы, которые ставят граждане в письмах и на личном приеме, и на основе собранной информации периодически осуществляют подготовку предложений по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан.

## ГЛОССАРИЙ

**Адресант** – заявитель, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

**адресат** – государственный орган, орган местного самоуправления, в которые направлено обращение, или должностное лицо, которому направлено обращение;

**анонимное обращение** - обращение заявителя (-ей):

- в письменной форме, не содержащее фамилию и 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, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (ей) (паспорта или иного документа, установленного Федеральным законом);

- **вопросы местного значения** – вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

**государственная услуга** – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов;

«**для ознакомления**» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.) или иная продукция без сопроводительного текста;

**документированная информация, документ** – зафиксированная на материальном носителе путем документирования информации с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях её материальный носитель;

**должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

**жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**запрос** – обращение заявителя в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в адрес государственных органов или органов местного самоуправления и их должностным лицам о предоставлении информации о деятельности данных государственных органов и органов местного самоуправления – информации, созданной в пределах своих полномочий государственными органами

их территориальными органами, органами местного самоуправления или организациями, подведомственными государственным органам, органам местного самоуправления, либо поступившей в указанные органы и организации;

**запрос документов и материалов** – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивающий

необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

**запрос в письменной форме** – запрос заявителя (ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

**запрос в устной форме** – запрос заявителя (ей) в устной форме в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи;

**запрос в виде электронного документа** запрос заявителя (ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

**заявитель** – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация или общественное объединение;

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

**информационно-телекоммуникационная сеть** – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

**информация** – сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

**коллективное обращение** — совместное обращение двух и более заявителей по общему вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

**многократное обращение** — третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу (подвопросу);

**муниципальная услуга** - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

**направление обращения по компетенции** – направление должностным лицом обращения заявителя (ей) с сопроводительным документом в соответствующий (е) государственный (е) орган (ы), орган (ы) местного самоуправления и (или) соответствующему (им) должностному (ым) лицу (ам), в компетенцию которого (ых) входит решение поставленных в обращении вопроса (ов);

**«не имеющие смысла»** - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера;

**«не обращение»** - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, предъявляемым Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным

сообщением;

**«не поддержано»** - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

**необоснованная жалоба** – просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая заведомо недостоверные сведения, а также нецензурные или оскорбительные слова, выражения, допускающие клеветнические высказывания;

**обоснованная жалоба** – просьба гражданина о восстановлении своих или других лиц нарушенных прав, свобод или законных интересов, содержащая информацию о действительно существующем факте, ситуации неправомерных действий (бездействий) или действия учреждения или отдельного сотрудника (сотрудников).

**обращение** – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

**обращение в устной форме** – обращение заявителя (ей) на личном приеме руководства государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченного лица;

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

**обращение, не поддающееся прочтению**, - обращение в письменной форме заявителя (ей) с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющим определить вопрос (ы), содержащийся (еся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

**обращение противоправного характера** – обращение заявителя (ей), содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность;

**ответ на обращение** – служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

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

рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которых, обжалуется;

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

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

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

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

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

**открытое письмо** – адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

**официальный документ** – документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке;

**оценка деятельности** – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям или жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности тех или иных организаций, государственных органов или органов местного самоуправления, а также должностных лиц, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

**переквалификация обращения** – уточнение в ходе рассмотрения обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» о необходимости применения иного порядка его рассмотрения, установленного федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

**повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

**поддержано** – означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими

удовлетворению;

**подлинное обращение** – обращение, данные о заявителе (ях), времени и месте его создания, содержащиеся в самом обращении или выявленные иным путем, подтверждающие достоверность создания обращения;

**поздравление** - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю некоего праздничного события;

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

**предмет ведения** - круг законодательно зафиксированных вопросов, по которым органы законодательной, исполнительной и судебной власти компетентны, принимать решения;

**принятие мер** - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

**«разъяснено»** - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

**рассмотрение обращения** – действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2003 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения (й) по существу поставленного (ых) заявителем (ями) в обращении вопроса (ов);

**результат рассмотрения** – принятие государственным органом, органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

**служебный документ** – официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

**текст** – материальный носитель, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи или видео записи;

**уведомление** - служебный документ, направляемый заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или 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 его обращения с указанием причин продления;

**устный ответ на обращение** – дающийся в ходе личного приема заявителя:

- 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 приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

**электронный документ** – документированная информация, представленная в электронной

форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных сетях;

**электронное сообщение** – информация, переданная или полученная через информационно-коммуникационную сеть, в том числе информация, переданная в форме аудио-сообщения либо СМС-сообщения по информационно-коммуникационной сети на телефоны справочных служб государственных органов или органов местного самоуправления.

Заместитель начальника управления

Л.А. Дербенева