

ПОЛОЖЕНИЕ о комиссии по работе с обращениями граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящим Положением определяется порядок работы комиссии по работе с обращениями граждан в КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии.

1.2. Комиссия в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, законами Чувашской Республики, иными нормативными правовыми актами Чувашской Республики, настоящим Положением.

1.3. Основной задачей комиссии является объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан в КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии.

1.4. Комиссию возглавляет председатель – заместитель директора.

1.5. Работа Комиссии организуется на основе планирования и коллегиальности в решении вопросов, входящих в ее компетенцию.

2. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

2.1. Основными задачами Комиссии являются:

2.1.1. Обеспечение единого порядка по организации рассмотрения обращений граждан в КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии.

2.1.2. Осуществление контроля за своевременностью, полнотой и качеством рассмотрения поставленных в обращениях граждан вопросов и направления ответов на них.

2.1.3. Внесение предложения директору КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии о совершенствовании форм и методов, устранении нарушений законодательства Российской Федерации в работе с обращениями граждан.

2.1.4. Проведение проверок состояния и организации в работе с обращениями граждан, их анализ.

2.1.5. Организационно-методическое руководство и оказание практической помощи работникам КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии по вопросам прохождения и разрешения обращений граждан.

3. ФУНКЦИИ

3.1. Основными функциями Комиссии являются:

3.1.1. Осуществление мер по устранению имеющихся недостатков в организации работы с обращениями граждан, внесение предложений по совершенствованию правового регулирования вопросов защиты прав граждан, повышению эффективности рассмотрения обращений граждан.

3.1.2. Разработка рекомендаций по внедрению в практическую деятельность передовых форм работы с обращениями граждан, опыта других учреждений, органов, организаций, последних научных достижений.

3.1.3. Рассмотрение по поручению КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии других вопросов в области работы с обращениями граждан.

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ

4.1. Заседания Комиссии проводятся по мере необходимости и правомочны при наличии не менее 2/3 состава членов Комиссии.

4.2. Решения Комиссии принимаются большинством голосов. Особые мнения членов Комиссии отражаются в протоколе или прилагаются к нему.

4.3. Решения Комиссии оформляются протоколом, который подписывается членами комиссии и утверждается ее председателем.

4.4. Решения Комиссии, принятые в соответствии с ее полномочиями, обязательны для исполнения должностными лицами КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии.

5. ПРАВА

5.1. Комиссия имеет право:

5.1.1. Вносить предложения об улучшении работы по неукоснительному выполнению требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1.2. Вносить предложения по проведению служебных проверок по фактам оставления обращений граждан без ответов, нарушений сроков их исполнения и иных нарушений по порядку рассмотрения обращений граждан.

5.1.3. Требовать от сотрудников письменные объяснения по фактам неисполнения письменных и электронных обращений, нарушений сроков исполнения, других нарушений по рассмотрению писем и обращений граждан.

5.1.4. Вносить на рассмотрение руководства КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан
в КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия Центре занятости населения Чувашской Республики (далее – Центр) с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Чувашской Республике, органами исполнительной власти Чувашской Республики, органами местного самоуправления муниципальных образований Чувашской Республики в соответствии с их компетенцией.

1.2. В Порядке используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – 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;

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

- 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, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

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

- не обращение – текст, не имеющий смысла, либо направленный для ознакомления, либо содержащий поздравление, благодарность или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям;

- дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

- повторное обращение – повторными 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 срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением;

- исполнитель – специалист департамента, на которого возложена обязанность (дано поручение) рассматривать обращение граждан;

- 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;

Должностными лицами Центра являются директор, заместители директора Центра, начальники отделов, заместители секторов (далее – должностные лица (должностное лицо) Центра).

1.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 3 ноября 2015 г. № 305-ФЗ «О внесении изменения в статью 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.11.2017 г. № 355-ФЗ «О внесении изменения в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 ноября 2014 г. № 357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 7 мая 2013 г. № 78-ФЗ «Об уполномоченных по защите прав предпринимателей в Российской Федерации»;

Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан»

Закон Российской Федерации от 19 апреля 1991 г. № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»;

Устав казенного учреждения Чувашской Республики «Центр занятости населения Чувашской Республики» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики.

1.4. Рассмотрению в Центре подлежат обращения, переданные в приемную Центра лично, поступившие посредством почтовой, факсимильной, телефонной связи, в электронной форме, через портал Госуслуги, а также в ходе личного приема, проводимого директором Центра (в его отсутствие – заместителей).

1.5. Рассмотрение обращений граждан основывается на принципах гласности и открытости.

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

1.7. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими на рассмотрение в соответствующие секторы, отделы Центра, возлагается на заведующих, начальников соответствующих секторов и отделов Центра.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется следующими способами:

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования и на Интернет-ресурсах;

- посредством размещения на информационном портале Центра, на информационном стенде в холле Центра, где размещается следующая информация:

- 1) порядок работы с обращениями граждан в Центре;
- 2) график приема граждан руководителем Центра;
- 3) образец заполнения обращения (Приложение № 3);
- 4) телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты Центра.

2.1.1. Местонахождение Центра:

Почтовый адрес: 428003, г. Чебоксары, ул. Водопроводная, 16а.

Режим работы: понедельник-пятница с 8.00 до 17.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

График личного приема граждан директором Центра.

Телефон/факс Центра: 8 (8352) 58-18-50, 58-15-19.

Телефон «горячей линии» Центра: 8 (8352) 58-18-50.

Телефоны должностных лиц.

Адрес электронной почты Центра: chtslzn@chtt.ru

Сайт Центра: <http://czn.cap.ru/>

2.1.2. Информирование заявителей

Информирование граждан по вопросам рассмотрения обращений предоставляется специалистом канцелярии, ответственным за работу с обращениями граждан, в обязанности которого входит ведение делопроизводства и контроля за сроками в отношении рассмотрения обращений граждан.

Информирование заявителей осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- мест и графиков личного приема заявителей должностными лицами Центра для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

Основными требованиями к информированию заявителей являются: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей осуществляется при непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, либо через портал Госуслуг.

2.1.4. Заявитель с учетом графика (режима) работы Центра с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и лично.

Информирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной, электронной форме.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Результат рассмотрения обращений.

2.3.1. Результатом рассмотрения обращений заявителя является:

- направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- направление заявителю уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- разъяснение в устной форме по существу вопроса, с которым обратился заявитель в ходе личного приема или по телефону, в случае если заявитель удовлетворен консультацией специалиста Центра и не нуждается в письменном ответе.

2.4. Общие требования к оформлению обращений.

2.4.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

- почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

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

2.4.3. Обращение, поступившее в Центр в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

2.4.4. Заявители могут обратиться в Центр лично или через представителей, а также направлять в Центр как индивидуальные, так и коллективные обращения.

2.5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.5.1. Обращения, поступившие в Центр по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в канцелярии Центра до даты направления ответа заявителю.

2.5.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

2.5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, директор Центра (заместители директора Центра), давший поручение о рассмотрении обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения на имя директора (его заместителей), давшего поручение о рассмотрении обращения, представляется служебная записка (приложение № 5), подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения. Указанная служебная записка представляется не позднее 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения.

В случае принятия директором Центра решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.5.4. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.5.5. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если

дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.5.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.5.7. Обращения, поступившие в Центр с благодарностью за оказанную помощь, содействие в решении вопроса заявителя и прочее, подлежат регистрации «не обращений», с внесением в учетную электронную карточку (с присоединением к регистрационному номеру префикса "НО").

2.5.8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, в течение 7 дней со дня регистрации направляются исполнителем на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением заявителей, направивших обращение, о переадресации обращений.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 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, за исключением случая, указанного в пункте 2.5.12 настоящего Порядка.

2.5.9. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется исполнителем в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.5.10. В случае если письменное обращение, поступившее в Центр с поручением о рассмотрении из Минтруда Чувашии, направлено не по принадлежности, в пятидневный срок оно возвращается исполнителем в организационно-контрольный отдел Минтруда Чувашии (далее – организационно-контрольный отдел).

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя организационно-контрольный отдел.

2.5.11. Если поручение о рассмотрении устного обращения, поступившее в Центр из Минтруда Чувашии, направлено не по принадлежности, оно возвращается исполнителем в день поступления в организационно-контрольный отдел.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя организационно-контрольный отдел.

2.5.12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, то в течение 7 дней со дня регистрации обращения ведущий инспектор сектора правовой и кадровой работы, ответственный за работу с обращениями граждан, сообщает об этом заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.13. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть по решению директора (его заместителей) оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением в течение 7 дней после регистрации обращения исполнителем заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.5.15. Обращения о предоставлении государственной услуги либо жалобы на решения и действия (бездействие) Центра и его должностных лиц, рассматриваются в сроки, установленные соответствующими нормативно-правовыми актами.

2.5.16. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.5.17. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.5.18. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий инспектор сектора правовой и кадровой работы, ответственный за работу с обращениями граждан.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан – поступление в Центр письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, его представителем, посредством личного обращения, либо направления по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет (далее – в электронной форме) через «виртуальную приемную» официального сайта Центра <http://czn.cap.ru>, напрямую на адрес электронной почты Центра chtslzn@chts.ru или через информационный портал «Работа в России».

3.1.3. Все принятые обращения передаются в канцелярию для регистрации.

3.1.4. Ведущий инспектор, обрабатывающий входящую корреспонденцию, в день поступления:

- проверяет ее на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает об этом немедленно заведующему сектором правовой и кадровой работы;

- определяет после вскрытия конверта, что в него вложено: служебное письмо или обращение. Обращения с конвертом передаются специалисту сектора правовой и кадровой работы, ответственному за работу с обращениями граждан.

3.1.5. Ведущий инспектор, ответственный за корреспонденцию, поступающую в Центр по каналам электронной и факсимильной связи, в день поступления передает полученное обращение специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

3.1.6. В случае если обращение поступило на факс или электронную почту другого структурного подразделения Центра, специалист данного структурного подразделения передает его на бумажном носителе в день поступления специалисту, ответственному за работу по обращениям граждан.

3.1.7. Письменные обращения, доставленные в Центр автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются ведущим инспектором сектора правовой и кадровой работы, ответственным за работу с обращениями граждан. По просьбе заявителя, или его представителя, в его присутствии на копии обращения проставляется отметка о поступлении обращения в Центр с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона общего отдела.

3.1.8. Все поступающие в Центр письменные обращения в течение дня передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации.

3.1.9. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, определяет готовность поступивших по почте обращений к регистрации:

- проверяет наличие письменных вложений к обращению;
- составляет акт (приложение № 6), если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов;

- составляет акт (приложение № 7) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие);

- прикладывает текст «письменного обращения к адресату нет» к конверту (или вложенным материалам, если они имеются), в случае отсутствия текста обращения;

- прикладывает конверт к тексту обращения, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

3.1.10. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, определяет готовность к регистрации обращений, поступивших по каналам электронной и факсимильной связи.

Требования к оформлению обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, аналогичны требованиям к письменным обращениям.

3.1.11. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.2. Регистрация письменных обращений

3.2.1. Все поступающие в Центр письменные обращения граждан регистрируются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в модуле «Письма граждан» в системе электронного документооборота «СЭД» с присвоением регистрационного номера в течение трех дней с момента их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, для регистрации обращений:

- определяет вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос, не обращение), откуда поступило обращение, кто автор, тематику вопросов, затронутых в обращении, срочность исполнения;

- проверяет, информацию о наличии ранее поступивших обращений от данного заявителя за последние 2 года;

- вносит предложение по определению исполнителей и по срокам исполнения обращений.

3.2.4. Для присвоения регистрационного номера на каждое обращение заводится электронная регистрационная карточка. В электронную учетную карточку вносятся:

- вид обращения (обращение, не обращение, жалоба, предложение, заявление, запрос);

- корреспондент;

- указывается, откуда поступило обращение (из Минтруда Чувашии, из администрации Главы Чувашской Республики, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (в именительном падеже);

- почтовый адрес заявителя (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, указывается электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

- краткое содержание обращения, которое включает в себя, тему обращения, проект поручения директору Центра (его заместителям), исполнителей, срок исполнения, а также информацию о ранее поступивших обращениях от данного заявителя при ее наличии;

- способ получения обращения.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений в электронную регистрационную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (например, «коллектив АО «Элара» или «коллектив СОШ № 1»).

3.2.6. Если автор (например, Иванов) пересылает обращение через второе лицо (например, Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров»

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.8. На обращение, поступившее через модуль «СЭД» электронная регистрационная карточка с присвоенным очередным порядковым регистрационным номером заводится автоматически.

3.2.9. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», регистрируется и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

3.2.10. Письма с просьбами о личном приеме директором Центра, его заместителями регистрируются как обычные обращения.

3.2.11. 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.

3.2.12. После регистрации обращения в системе электронного документооборота на первой странице письма в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте делается отметка в виде штампа с регистрационным номером и датой регистрации. На сопроводительных документах данная отметка не ставится.

В случае если обращение подлежит возврату, данная отметка проставляется на копии обращения.

3.2.13. В случае если в качестве обратного адреса заявителя указан только адрес электронной почты и имеются основания полагать, что указанного заявителем адреса электронной почты не существует, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на указанный в обращении адрес электронной почты направляется письмо с текстом следующего содержания:

«Ваше обращение получено. Ответ будет направлен Вам в срок, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При получении уведомления от электронной почтовой службы о невозможности отправить указанное письмо ведущим инспектором, ответственным за работу с обращениями граждан, данное письмо распечатывается и прикладывается к регистрационной карточке документа, в содержании которой указывается: «Обращение подлежит рассмотрению, но в связи с неверным указанием заявителем обратного адреса электронной почты для ответа ответ на обращение не дается».

3.2.14. В случае если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности в Центр из Минтруда Чувашии, исполнитель в день поступления поручения готовит сопроводительное письмо в Минтруд Чувашии за подписью директора Центра (заместителя директора Центра), для возврата в организационно-контрольный отдел.

В сопроводительном письме указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

В содержании регистрационной карточки документа указывается:

«Обращение подлежит возврату в управление по работе с обращениями граждан Минтруда Чувашии, так как решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Центра».

Сопроводительное письмо готовится в 2 экземплярах:

первый экземпляр на бланке Центра с приложением оригинала обращения – в организационно-контрольный отдел;

второй экземпляр – для проставления отметки о получении сопроводительного письма организационно-контрольным отделом и списания ее в дело Центра. Отметка о получении

сопроводительного письма проставляется специалистом организационно-контрольного отдела в присутствии ведущего инспектора Центра, ответственного за доставку служебных писем, в момент передачи служебной записки в организационно-контрольный отдел. Данный экземпляр в тот же день возвращается ведущим инспектором Центра, ответственным за доставку служебных писем, специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для списания в дело.

3.2.15. Регистрационная карточка с проектом резолюции на бумажном носителе (приложение № 8) и обращение передаются директору Центра (его заместителям) на утверждение.

3.2.16. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.2.17. Обращение, регистрационная карточка с поручением директора на бумажном носителе помещаются в дело ведущим инспектором, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.3. Направление письменных обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

3.3.2. Все поступившие письменные обращения подразделяются на следующие группы:
содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Центра;
содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Центра;
содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;
«не обращения»;
и другие.

3.3.3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, передает поступившие обращения на рассмотрение и согласование директору Центра (его заместителям).

3.3.4. Директор Центра (его заместители) по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения (могут отделы ЦЗН Чувашской Республики (далее – отделы ЦЗН);
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Решением директора Центра (его заместителей) являются подписанные им резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

3.3.5. Обращения с резолюцией директора Центра (заместителей) поступают на рассмотрение исполнителям.

3.3.6. Если в поручении о рассмотрении обращения, поступившем из Минтруда Чувашии, указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает его в Минтруд Чувашии.

3.3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем в системе электронного документооборота Центра поручения о рассмотрении письменного обращения с указанием срока исполнения.

3.4.2. Исполнитель, получив письменное обращение, обязан не позднее следующего рабочего дня после дня регистрации обращения ознакомиться с его содержанием и резолюцией должностного лица Центра.

При необходимости внесения изменений и (или) дополнений в резолюцию исполнитель в указанный срок направляет мотивированную служебную записку лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения. Ведущий инспектор, ответственный за работу с обращениями граждан, на основании указанной служебной записки, согласованной с должностным лицом Центра, вносит изменения в электронную учетную карточку обращения, а служебную записку подшивает в дело к обращению.

3.4.2.1. В случае если письменное обращение, поступившее в Центр с поручением о рассмотрении из Минтруда Чувашии, направлено не по принадлежности, исполнитель должен в течение 4 дней подготовить мотивированную служебную записку на имя должностного лица Минтруда Чувашии, давшего поручение, за подписью директора Центра (его заместителей), для возврата в организационно-контрольный отдел. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Служебная записка готовится исполнителем в 3 экземплярах:

- первый экземпляр на бланке Центра с приложением оригинала обращения – в организационно-контрольный отдел;

- второй экземпляр с визами исполнителей – для проставления отметки о получении служебной записки организационно-контрольный отдел и списания ее в дело Центра. Отметка о получении служебной записки проставляется специалистом организационно-контрольного отдела в присутствии специалиста Центра, ответственного за доставку служебных писем, в момент передачи служебной записки в организационно-контрольный отдел. Данный экземпляр в тот же день возвращается специалистом Центра, ответственным за доставку служебных писем, специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для списания в дело;

- третий экземпляр – основному исполнителю после регистрации.

3.4.2.2. В случае, если письменное обращение, поступившее в Центр, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, исполнитель должен в течение 6 дней подготовить сопроводительное письмо к данному обращению, за подписью директора Центра (его заместителей) для его направления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя (корреспондента), направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4.2.3. В случае, если письменное обращение, поступившее в Центр, содержит вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, исполнитель должен в течение 6 дней подготовить сопроводительное письмо к данному обращению, за подписью директора Центра (его заместителей) для направления копии обращения на рассмотрение в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4.3. Информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа заявителю направляется в орган государственной власти, если такое поручение содержится в сопроводительном письме органа государственной власти.

Информация о результатах рассмотрения обращения в части компетенции Центра направляется для свода в орган исполнительной власти Чувашской Республики, если такое поручение поступило из Минтруда Чувашии.

3.4.4. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный директором Центра (его заместителями), определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.4.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки исполнителем учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции Центра;
- 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 может быть реализовано.

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

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель 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 и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

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

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Чувашской Республики. Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные заявителем, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. 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, и сроки их реализации.

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

3.4.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для проверки фактов, изложенных в жалобе, может быть создана комиссия (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (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.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

3.4.8. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию.

3.4.9. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- сведения об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

Запрос подписывается директором Центра (его заместителями) и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и информация, запрашиваемая по вопросам обращения.

3.4.10. В случае необходимости получения дополнительной информации заявителя, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

В случае отказа заявителя от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении заявителя в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки заявителя на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим заявителю явиться к исполнителю лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по местонахождению заявителя для беседы и получения дополнительных материалов.

Заявитель уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях, и им дается оценка.

3.4.11. При рассмотрении обращения, в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель по согласованию с директором Центра (заместителем директора) выезжает на место.

3.4.12. При рассмотрении повторного обращения анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.13. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Центра (заместитель директора) на основании служебной записки исполнителя (приложение № 9) 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 Центр или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью директора Центра (его заместителей) в 30-дневный срок со дня регистрации обращения.

3.4.14. Служебная записка о снятии с контроля обращения (приложение № 10) готовится исполнителем и передается на согласование директору Центра (его заместителям) в случае:

- если в течение рассмотрения обращения от заявителя поступает новое обращение с просьбой отозвать (не рассматривать) ранее направленное обращение;
- если в течение рассмотрения обращения от заявителя поступает новое обращение с заявлением, что заявитель не направлял ранее никакого обращения.

3.4.15. Письма с просьбами о личном приеме директора Центра либо его заместителей рассматриваются как обращения. Если в обращении не указана проблема, то специалист, ответственный за прием граждан, направляет в адрес заявителя сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами Центра, а заявление списывается «в дело» как исполненное.

3.4.16. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

3.5. Ответы на обращения

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты. Разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам должны быть исчерпывающими. При подтверждении изложенных в жалобе фактов нарушений прав заявителя в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе на поручение о рассмотрении обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ. В тексте ответа на коллективное обращение указывается, что ответ дается на коллективное письмо.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены должностным лицом исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. К ответу на обращение основной исполнитель прикладывает копии документов, на основании которых составлялся ответ заявителю, и опись указанных документов, а также заполняет обратную сторону бланка описи (приложение № 11). После подписания ответ с описью и со всеми указанными в ней материалами передается специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации, отправки его адресату и снятия обращения с контроля.

Ответы на обращение регистрируются в системе электронного документооборота (СЭД) ведущим инспектором.

3.5.10. В случае направления ответа на обращение в письменной форме исполнителем готовится 3 экземпляра ответа:

- первый экземпляр на бланке Центра – для отправки ответа;
- второй экземпляр с визами исполнителей – в дело;
- третий экземпляр – для возвращения после регистрации основному исполнителю.

В случае направления ответа на обращение в форме электронного документа исполнителем готовится 2 экземпляра ответа:

- первый экземпляр со всеми реквизитами Центра, содержащимися в официальном бланке Центра (с визами исполнителей с обратной стороны) – для отправки электронного образца (скан-копии) ответа заявителю, после отправки этот экземпляр подшивается в дело;
- второй экземпляр возвращается основному исполнителю.

3.5.11. В случае если в поручении по рассмотрению обращения, поступившем из Минтруда Чувашии, указано, что ответ должен быть направлен за подписью должностного лица, давшего поручение, ответ на обращение готовится исполнителем в трех экземплярах:

- первый экземпляр на продольном бланке Минтруда Чувашии – для отправки ответа;
- второй экземпляр с визой директора Центра (его заместителей) – организационно-контрольный отдел;
- третий экземпляр с визами исполнителей – для проставления отметки о получении ответа организационно-контрольным отделом и списания его в дело Центра. Отметка о получении ответа проставляется специалистом организационно-контрольного отдела в присутствии специалиста Центра, ответственного за доставку служебных писем, в момент передачи ответа в управление по работе с обращениями. Данный экземпляр в тот же день возвращается специалистом Центра, ответственным за доставку служебных писем, специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для списания в дело.

3.5.12. Обращения, по которым Минтрудом Чувашии запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в организационно-контрольный отдел, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в Минтруде Чувашии, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы.

3.5.13. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (например, «Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.14. Если повторное обращение поступило после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется исполнителем с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.15. В ответе на повторное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. Например, «Ваши обращения, поступившие из Минтруда Чувашии, администрации Главы Чувашской Республики, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

В случае если на несколько повторных обращений направлен один ответ, документы, на основании которых готовился ответ, вместе с описью указанных документов и ответом помещаются в дело с обращением, зарегистрированным первым, в дела с остальными обращениями помещаются копии описи.

3.5.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям, полноту, качество и своевременность ответов.

3.5.17. При согласии должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются «в дело». Директор, его заместители вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.18. Если в поручении директора Центра (его заместителей) о рассмотрении обращения указано несколько исполнителей, то второй экземпляр ответа обязательно должен быть завизирован всеми соисполнителями и только после этого передается на подпись директору Центра (его заместителям).

Запрещается направлять ответ по обращению без согласования ответа со всеми соисполнителями, указанными в резолюции должностного лица.

3.5.19. Ответ на обращение, поступившее в Центр в форме электронного документа, направляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Решение о форме отправки принимает исполнитель, о чем делается отметка в описи документов.

3.5.20. Письма по обращениям, поступившие после подписания директором Центра (его заместителями) в канцелярию Центра до 12-00 текущего дня подлежат регистрации и отправке в этот же день, после 12-00 – не позднее следующего рабочего дня, но не позднее срока исполнения обращения.

Письма по обращениям по решению исполнителя могут направляться заявителю или корреспонденту следующими способами:

- в форме электронного документа по адресу электронной почты;
- в письменной форме по факсу;
- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, обычным или заказным письмом;
- в письменной форме нарочным.

3.5.21. После регистрации ответа результат рассмотрения обращения специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, заносится в электронный журнал учета письменных обращений граждан (приложение № 12), который выводится на бумажный носитель поквартально (после полного заполнения граф).

3.5.22. Ответы на обращения направляются:

- электронной почтой;
- факсом;
- почтовой связью.

3.5.23. В случае, когда после отправки ответа заявителю (на бумаге или в электронном виде), письмо с ответом возвращено почтовой службой, осуществлявшей доставку, или электронной почтовой службой обратно в Центр по причинам невозможности его доставки заявителю, ведущим инспектором, ответственным за работу с обращениями граждан, подготавливается и направляется директору Центра (его заместителям) служебная записка следующего содержания:

«Довожу до Вашего сведения, что ответ на обращение (указать реквизиты обращения, Ф.И.О. заявителя) возвращен почтовой службой, осуществлявшей доставку (электронной почтовой службой) обратно в Центр по причине (указать причину невозможности доставки ответа заявителю)».

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону Центра.

3.6.1. Основание для начала процедуры – поступление звонка на телефон Центра.

3.6.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения исполнитель структурного подразделения Центра подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста Центра, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) другому специалисту Центра или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.6.3. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, специалист Центра может попросить перезвонить гражданина, указав время и дату для повторного звонка, либо узнать номер телефона, по которому можно ему перезвонить для предоставления консультации.

Исполнитель вправе предложить заявителю обратиться с письменным обращением в Центр с приложением необходимых документов, либо записаться на личный прием к должностному лицу Центра с соответствующими документами.

3.6.4. Исполнитель при консультировании и информировании гражданина по телефону заполняет журнал учета телефонных звонков (приложение № 13). Указанный журнал ведется в каждом структурном подразделении Центра. В журнал заносятся только данные о консультировании граждан в соответствии с настоящим Порядком.

3.6.5. Исполнитель в обязательном порядке делает отметку в журнале о том, что заявитель удовлетворен консультацией исполнителя Центра и не нуждается в письменном ответе.

3.6.6. В случае если заявителю требуется письменный ответ, исполнитель делает отметку в журнале, заполняет учетную карточку (приложение № 14) и передает ее специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации в качестве письменного обращения. Порядок регистрации и рассмотрения таких обращений аналогичен порядку регистрации и рассмотрения письменных обращений.

3.6.7. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон Центра, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.7. Организация личного приема граждан в Центре

3.7.1. Основания для начала процедуры – обращение гражданина в приемную Центра.

Прием граждан ведется в порядке очередности, либо по предварительной записи. Иногородние граждане принимаются в день обращения.

3.7.2. Ежедневный прием посетителей в Центре осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., во вторник и четверг с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на прием к руководству Центра ведет ведущий инспектор, ответственный за прием граждан.

3.7.3. Рабочие места инспекторов Центра, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.7.4. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.7.5. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.7.6. Инспектора Центра, осуществляющие личный прием, обеспечиваются настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.7.7. Организацию личного приема граждан в приемной Центра осуществляет специалист, ответственный за прием граждан.

3.7.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от республиканского центра.

3.7.9. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, или сообщает свои персональные данные при отсутствии документов.

3.7.10. Специалист, ответственный за прием граждан, заполняет карточку личного приема (приложение № 15) и направляет заявителя на прием к должностному лицу Центра.

3.7.11. Специалист Центра обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием специалиста соответствующего структурного подразделения Центра, решить вопрос о приеме заявителя в центре занятости населения.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов приглашается специалист соответствующего структурного подразделения Центра.

3.7.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию в качестве письменного обращения. Порядок регистрации и рассмотрения таких обращений аналогичен порядку регистрации и рассмотрения письменных обращений.

3.7.13. Специалист Центра заносит в карточку личного приема краткое содержание разъяснений заявителю и передает ее специалисту, ответственному за прием граждан.

3.7.14. Специалист, ответственный за прием граждан, заполняет журнал (приложение № 16) в рукописном виде в соответствии с карточкой личного приема, а карточку личного приема подшивает в дело.

3.7.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.16. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.8.1. Поступившие в течение календарного года обращения и ответы заявителям хранятся в секторе Центра.

3.8.2. Рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельное дело в следующей последовательности:

- регистрационная карточка с поручением о рассмотрении обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- описание документов, на основании которых был подготовлен ответ заявителю.

3.8.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших по телефону Центра, хранятся отдельно, формируются в папки в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.8.4. Папки с материалами о рассмотрении обращений хранятся в секторе правовой и кадровой работы, у ведущего инспектора, ответственного за работу с обращениями граждан, за 3 последних календарных года, включая текущий год. По истечении указанного срока хранения папки с материалами рассмотрения обращений передаются ведущему инспектору, ответственному за архив, для организации переплетных работ и хранения в архиве.

3.8.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, 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 граждан.

4.2. Контроль за принятием решений по рассмотрению обращений граждан должностными лицами Центра осуществляет директор Центра.

4.3. Контроль за полнотой рассмотрения обращений граждан, а также текущий контроль за соблюдением сроков и последовательности действий, определенных настоящим Порядком, осуществляется заместителями директора Центра и начальниками отделов, указанными в поручении руководителя о рассмотрении обращения в части своей компетенции.

4.4. Все обращения, подлежащие рассмотрению Центром, ставятся на контроль.

4.5. Если в ответе, направленном в Минтруд Чувашии, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле. На регистрационной карточке обращения проставляется оттиск штампа «Контроль продлен до _____» и указывается конечная дата направления письма в Минтруд Чувашии об окончательном решении вопроса.

4.6. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы.

4.7. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.8. Снятие обращения с контроля осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, при регистрации в системе электронного документооборота ответа (исходящего письма) на обращение, служебной записки от исполнителя, согласованной с директором Центра (его заместителями) или служебной записки директора Центра (его заместителей) на имя лица, давшего поручение по рассмотрению обращения.

4.9. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им представить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на получение информации, содержащейся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане имеют право направить в Центр предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Проведение аналитической работы по обращениям граждан

5.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по поручению директора Центра готовит информацию по обращениям граждан, содержащую статистические данные, за определенный период.

5.2. В целях подготовки обобщенной информации о работе Центра с обращениями специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ведет аналитический учет поступивших обращений и результатов их рассмотрения.

5.3. Аналитические отчеты о работе Центра с обращениями граждан ведущий инспектор, ответственный за работу с обращениями граждан, передает в пресс-службу для размещения на сайте Центра.