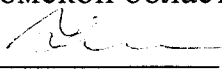


УТВЕРЖДЕНА
Начальник Департамента
социальной защиты населения
Томской области
 М.А.Киняйкина
« 4 » марта 2018 г.

Инструкция
о порядке работы с обращениями граждан и организаций в Департаменте
социальной защиты населения Томской области

1. Общие положения

1. Рассмотрение обращений граждан и организаций (далее - обращение) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».

2. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение обращений в письменной форме, в форме электронного документа, поступивших в Департамент по электронной почте или через портал Администрации Томской области, устных обращений, поступивших в ходе личного приема, по телефону и во время проведения «прямых эфиров» на радио и телевидении.

3. Общий срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, когда для рассмотрения письменного обращения требуется запросить дополнительные материалы и документы, необходимые для рассмотрения указанного обращения, а также в исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен не более чем на 30 дней начальником Департамента социальной защиты населения Томской области (далее начальник Департамента). В указанных случаях гражданину (организации), направившему (направившей) обращение (далее - автор обращения), должен быть направлен промежуточный ответ с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения и его причине.

В соответствии с действующим законодательством предусмотрены иные сроки рассмотрения обращений, которые представлены в таблице.

2. Процедуры рассмотрения обращений

4. Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:
прием и регистрация обращения;

рассмотрение обращения должностным лицом Департамента социальной защиты населения Томской области (далее Департамент);
 рассмотрение обращения государственным гражданским служащим Департамента, ответственным за выполнение поручений по конкретному обращению (далее - исполнитель);
 оформление дела по обращению, его хранение;
 анализ обращений.

3. Прием и регистрация письменных обращений

5. Прием и регистрация письменных обращений (далее обращения) осуществляется сотрудниками организационного отдела комитета кадрово-правовой работы (далее Отдел) в день поступления обращения в Департамент. Обращения, поступившие на электронный адрес Департамента, принимаются секретарем начальника Департамента, переносятся на бумажный носитель и передаются начальнику (заместителю начальника) Департамента в течение одного рабочего дня с даты поступления обращения на электронный адрес.

6. Первичная обработка и регистрация обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, наличие приложений к обращению, в том числе документов, фотографий), чтение, проверка истории обращений гражданина (организации) с указанием на повторность обращения заявителя (при необходимости) и указанием исполнителя в Департаменте, рассматривавшего предыдущие обращения, формирование электронных карточек данных обращений с присвоением регистрационного номера, направление обращения должностному лицу Департамента осуществляются сотрудниками Отдела.

7. Регистрация обращений и последующее хранение осуществляется с использованием сетевой автоматизированной системы учета и контроля обращений граждан «DIRECTUM» (далее АСУ).

При регистрации в АСУ вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине (фамилия, имя, отчество (при наличии), категория заявителя, место его проживания (адрес)) либо об обратившейся организации (наименование, сведения о местонахождении);

данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

тема (темы) обращения;

Письменные обращения, поступившие в Департамент через почтовый ящик для обращений граждан, регистрируются ответственным сотрудником Отдела на общих основаниях. Выемка обращений осуществляется 2 раза в

течение рабочего дня по состоянию на 10-00 и 17-00 местного времени секретарем начальника Департамента.

8. 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, считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

Обращение проверяется на повторность ответственным сотрудником Отдела, осуществляющим внесение данных по поступившему обращению в АСУ. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение одного календарного года.

9. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, установленным действующим законодательством, принимаются к рассмотрению и передаются начальнику (заместителю начальника) Департамента.

4. Рассмотрение обращения должностным лицом Департамента социальной защиты населения Томской области

10. Начальник (заместитель начальника) Департамента рассматривает вопрос об отнесении к компетенции Департамента вопросов, содержащихся в обращении, и наличии оснований для переадресации обращения; принимает решение о возвращении автору обращения вложенных в конверт подлинников документов.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы: содержащие вопросы, которые не относятся к компетенции Департамента;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Департамента;

содержащие повторные обращения;

обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

анонимные обращения.

11. По каждому обращению начальник (заместитель начальника) Департамента дает поручение, в том числе о постановке обращения на контроль, поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионно с привлечением специалистов различных отраслей и органов государственной власти, органов местного самоуправления (по согласованию).

12. Повторные обращения ставятся на рабочий контроль.

13. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение в день регистрации направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

14. По многократным обращениям начальник Департамента (заместитель начальника) Департамента на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и дает поручение о прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

15. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, начальник Департамента (заместитель начальника) Департамента дает поручение исполнителю подготовить:

сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление автору обращения о переадресации обращения.

16. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

17. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией начальника (заместителя начальника) Департамента исполнитель готовит письмо автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Письмо автору обращения подписывается начальником (заместителем начальника) Департамента, принявшим решение о невозможности направления обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, и направляется автору обращения.

18. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то по решению в соответствии с резолюцией начальника (заместителя начальника) Департамента исполнитель готовит сообщение автору обращения о

невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение подписывается начальником (заместителем начальника) Департамента, принявшем такое решение, и направляется автору обращения.

19. По результатам предварительного рассмотрения обращения сотрудник Отдела вносит в АСУ содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

направляет обращение и прилагаемые к нему документы в структурные подразделения Департамента.

20. Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение начальнику (заместителю начальника) Департамента – один рабочий день со дня приема обращения.

Начальник (заместитель начальника) Департамента рассматривает обращение, выносит соответствующую резолюцию, передает в установленном порядке руководителю структурного подразделения в течение одного рабочего дня с даты поступления обращения ему на рассмотрение.

21. Руководитель структурного подразделения Департамента по результатам ознакомления с текстом обращения, резолюцией начальника (заместителя начальника) Департамента, прилагаемыми документами не позднее следующего рабочего дня после даты поступления обращения ему на рассмотрение:

определяет исполнителей и сроки рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

22. Максимальный срок для подготовки поручения и передачи обращения с поручением исполнителю - три рабочих дня со дня поступления обращения в Департамент.

5. Рассмотрение обращения исполнителем

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

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов; по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

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

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, по вопросам, не относящимся к компетенции Департамента;

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.

24. По результатам рассмотрения предложения автору обращения готовится проект ответа. Если предложение не принято, автор обращения извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

25. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель: устанавливает действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Департамента и должностных лиц Департамента.

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

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

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные автором обращения, запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным, в ответе автору обращения приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

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

26. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы автора обращения о

восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов автора обращения (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;

вносит предложение непосредственному руководителю о привлечении 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 гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения об отсутствии нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

27. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти (иных органах, организациях, учреждениях) Томской области;

пригласить на личную беседу автора обращения, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

28. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные 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, - не более 15 календарных дней.

Запрос подписывается начальником (заместителем начальника) Департамента, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, учреждение, организацию.

29. В случае необходимости получения дополнительной информации у автора обращения, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

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

В случае отказа автора обращения (или неявки при наличии подтверждения о приглашении автора обращения предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой автора обращения на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение автора обращения для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки автора обращения на личную беседу по уважительным причинам (состояние здоровья, семейные обстоятельства, отсутствие средств у гражданина на оплату проезда, отсутствие транспортной доступности) исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения автора обращения для беседы и получения дополнительных материалов.

Автор обращения уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем, не позднее, чем за пять дней до даты посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

30. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

31. В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для

всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляются через начальника (заместителя начальника) Департамента.

32. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения начальника (заместителя начальника) Департамента выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

33. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и промежуточные сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

34. Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

35. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться), должно быть указано куда (кому) было адресовано обращение (в случае, если рассматривалось в порядке переадресации);

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

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

36. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение, ставилось соответствующим должностным лицом Администрации Томской области на контроль, исполнитель должен направить в его адрес информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки либо направить копию ответа на обращение.

37. Начальник (заместитель начальника) Департамента, руководитель структурного подразделения давшее поручение по обращению:

рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ автору обращения (в орган, организацию, обратившийся в интересах заявителя);

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

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

при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена, ответ дан не на все вопросы) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

38. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ автору обращения.

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

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы; противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения; ответ дан не на все вопросы обращения.

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

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

41. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, и снятии с контроля принимает начальник (заместитель начальника) Департамента.

42. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, от депутатов всех уровней, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Томской области, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Томской области.

43. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством АСУ начальником Отдела и руководителем структурного подразделения.

Начальник Отдела ежедневно проверяет списки обращений граждан, подлежащих исполнению, за четырнадцать календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений осуществляет напоминание исполнителям.

6. Оформление дела по обращению, хранение

44. Исполнитель направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию автора обращения ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

Направление ответа на обращение по электронной почте осуществляется с соблюдением требований законодательства о защите персональных данных и информации.

45. Исполнитель формирует дело по обращению, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, передает сформированное дело на хранение в Отдел по поручению руководителя структурного подразделения в течение пяти рабочих дней после дня направления ответа автору обращения.

46. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа автору обращения, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания ответа с визой «В дело».

47. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой Департамента.

48. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

49. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в алфавитном порядке.

50. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается начальником Отдела в течение пяти лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

Личные дела граждан, обратившихся два и более раз по одним и тем же вопросам, хранятся до минования надобности и передаются начальнику Отдела по согласованию с руководителем структурного подразделения.

7. Анализ обращений

51. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется Отделом во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Департамента.

52. Анализ поступивших в Департамент социальной защиты населения Томской области обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по итогам полугодия, года.

8. Работа с устными обращениями

53. Организация личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», статьей 104 Регламента работы Администрации Томской области, утвержденного постановлением Главы Администрации (Губернатора) Томской области от 03.06.2004 № 98.

54. Устные обращения подлежат регистрации в день проведения личного приема.

Специалист, осуществляющий личный прием заполняет карточку личного приема граждан, которая передается в день проведения личного приема граждан ответственному сотруднику канцелярии, осуществляющему регистрацию обращений граждан.

55. Личный прием в Департаменте осуществляют начальник (заместители начальника) Департамента, руководители структурных подразделений, специалисты, в соответствии с утвержденными графиками.

Организацию личного приема граждан начальником (заместителями начальника) Департамента обеспечивает секретарь приемной Департамента:

проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность; готовит карточку регистрации, распечатывает ее.

Личный прием граждан руководителями структурных подразделений, специалистами Департамента осуществляется в соответствии с утвержденными графиками, завизированными соответствующим курирующим заместителем начальника Департамента.

Утвержденные в установленном порядке графики личного приема граждан руководителями структурных подразделений и специалистами Департамента размещаются на информационном стенде Департамента.

На личном приеме граждан, который ведет начальник Департамента, могут присутствовать его заместители или государственные гражданские служащие соответствующих структурных подразделений Департамента.

Начальник (заместители начальника) Департамента, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке регистрации. 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 регистрации. В остальных случаях начальником (заместителем начальника) Департамента дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

В ходе личного приема гражданину на основании пункта 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

56. Начальник (заместитель начальника) Департамента, руководители структурных подразделений, сотрудники во время командировок (поездов) проводят личные приемы граждан непосредственно в подведомственных учреждениях.

57. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия заявителей.

58. Право на внеочередной прием имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды 1-й и 2-й групп, их законные представители;
- родители (опекуны, попечители, приемные родители), имеющие детей-инвалидов, а также на попечении которых находятся трое и более детей;
- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

59. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

60. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен.

61. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

62. Обращения граждан, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с использованием видео и аудиозаписи с согласия заявителя.

63. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на заместителей начальника Департамента социальной защиты населения Томской области и руководителей структурных подразделений Департамента.

9. Сроки исполнения обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия»

64. На обращения граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» в рабочее время, даются разъяснения незамедлительно.

Если обращения поступают в нерабочее время, то указанные обращения фиксируются на автоответчик. На следующий рабочий день обращение передается начальнику (заместителю начальника) Департамента.

65. В случае сложного характера обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия», либо необходимости проверки изложенных в них фактов, обращения рассматриваются в течение 30 дней.

66. Гражданам сообщается ответ на обращение по номеру телефона, указанному в устном обращении. По просьбе заявителя ответ может быть составлен в письменной форме и направлен по адресу, указанному заявителем, в установленные сроки.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, начальник Департамента на основании ходатайства ответственного исполнителя вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения граждан уведомляется в установленном законодательством порядке.

67. Продление сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия», осуществляется только начальником Департамента или лицом, его замещающим.

68. Должностные лица обязаны внимательно разобраться в характере обращений, поступивших по телефону «Горячая линия», в случае необходимости истребовать необходимые документы, принимать обоснованные решения, обеспечивать своевременное, качественное их рассмотрение и информирование заявителей.

69. Нарушения установленного данной Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия», неправомерный отказ в рассмотрении обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, а также необъективное рассмотрение влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

70. Контроль за сроками исполнения обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия», осуществляется начальником Отдела.

71. Обращения граждан считаются рассмотренными, когда ему даны устные разъяснения по телефону, в случае если изложенные в устном обращении факты не требуют дополнительной проверки, или направлен письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. Контроль за порядком рассмотрения обращений

72. Контроль за порядком рассмотрения обращений осуществляется начальником Департамента, заместителями начальника Департамента, руководителями структурных подразделений Департамента;

73. Должностные лица Департамента несут персональную ответственность за содержание подготовленного ответа, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения и наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки.

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

75. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием, и их руководителей.

76. Контроль за сроками рассмотрения государственными гражданскими служащими Департамента обращений граждан осуществляется начальником Отделом.

**СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
в соответствии с действующим законодательством**

От кого обращение	Срок рассмотрения (дней)
От граждан и юридических лиц или общественных организаций	30
Возможно продление	30
Депутаты Томской области и г. Томска	20
Депутаты федерального уровня	30
Передать обращение в другой орган для рассмотрения	7
Уполномоченный по правам человека	15 (запросы) или 30 (рассмотрение заключений, рекомендаций)
Уполномоченный по правам ребенка	14 (запросы) или 30 (рассмотрение заключений, рекомендаций)
СМИ федерального уровня	7 для ответа 3 дня для отказа или для отсрочки предоставления информации
Прокуратура: требование об изменении НПА протест представление	10 дней 10 дней 30 дней
Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, а также уполномоченных по защите прав предпринимателей в субъектах Российской Федерации	Ответ на запрос в срок, не превышающий 15 дней