

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ НАСЕЛЕНИЯ
ЛЕНИНСКОГО РАЙОНА Г. ТОМСКА»**

ПРИКАЗ
по основной деятельности

21.07.2014

№ 113

Об утверждении
«Инструкции о порядке работы
с обращениями граждан и
организаций в ОГКУ «Центр
социальной поддержки
населения Ленинского района
г. Томска»

В целях исполнения требований, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение распоряжения Департамента социальной защиты населения Томской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан и организаций» (далее – Инструкция) в ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Ленинского района г. Томска (приложение 1).

2. Опубликовать «Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан и организаций в ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Ленинского района г. Томска» на сайте учреждения и обеспечить возможность неограниченного доступа к указанному документу с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (Вайнштейн П.В).

3. Руководителям структурных подразделений: финансово-хозяйственный отдел (Сидоркова Е.Г), отдел социальной поддержки населения (Кожевникова О.Д.) и отдел по назначению и выплате мер социальной поддержки (Чистякова Е.С.) организовать работу в соответствии с Инструкцией.

3.1. Инспектору по кадрам (Белова Е.А.) ознакомить секретаря руководителя (Ивлева Л.И.), юрисконсульта (Кравченко И.В.) руководителей структурных подразделений (Сидоркова Е.Г., Кожевникова О.Д., Чистякова Е.С.), заместителей руководителей структурных подразделений (Ахматова С.В., Воистинова Н.В., Волкова А.И.) с Инструкцией, утвержденной настоящим приказом под роспись;

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.В. Лукина

Инструкция
о порядке работы с обращениями граждан и организаций в ОГКУ «Центр
социальной поддержки населения Ленинского района г. Томска»

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 ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Ленинского района г. Томска» по электронной почте или через портал канцелярию Департамента социальной защиты населения 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 директором ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Ленинского района г. Томска» (далее директор Центра). 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 1.

2. Процедуры рассмотрения обращений

4. Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:
прием и регистрация обращения;
рассмотрение обращения должностным лицом ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Ленинского района г. Томска» (далее Центр);
рассмотрение обращения специалистом Центра, 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 секретарем руководителя ОГКУ «Центр социальной поддержки населения Ленинского района г. Томска» в день поступления обращения в Центр. Обращения, поступившие на электронный адрес Центра, принимаются секретарем руководителя Центра, переносятся на бумажный носитель и передаются директору (заместителю директора) Центра в течение одного рабочего дня со времени поступления обращения на электронный адрес.

6. Регистрация обращений осуществляется с использованием журнала регистрации обращений граждан (далее Журнал).

При регистрации в Журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

порядковый номер, дата поступления обращения;

контактные данные обратившегося гражданина (ФИО, категория заявителя, место его проживания (адрес)), либо об обратившейся организации (наименование, сведения о местонахождении)

краткое содержание обращения (заявление, предложение, жалоба);

срок исполнения обращения;

исполнитель;

информация о результатах рассмотрения обращения.

7. 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 Журнале.

4. Рассмотрение обращения должностным лицом ОГКУ «ЦСПН Ленинского района г. Томска»

8. Директор (заместитель директора) Центра рассматривает вопрос об отнесении к компетенции Центра 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 Центра;
содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Центра;
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.

9. По каждому обращению директор (заместитель директора) Центра дает поручение, в том числе о постановке обращения на контроль, поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионно с привлечением специалистов различных структурных подразделений, органов государственной власти, органов местного самоуправления (по согласованию).

10. Повторные обращения ставятся на рабочий контроль.

11. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение в день регистрации направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

12. По многократным обращениям директор (заместитель директора) Центра 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.

13. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, директор (заместитель директора) Центра 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.

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

15. 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 директора (заместителя директора) Центра исполнитель готовит письмо автору обращения с разъяснением его права обжаловать

соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

16. 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 директора (заместителя директора) Центра исполнитель готовит сообщение автору обращения о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение подписывается директором (заместителем директора) Центра, принявшем такое решение, и направляется автору обращения.

17. По результатам предварительного рассмотрения обращения секретарь руководителя ОГКУ «ЦСПН Ленинского района г. Томска»:

вносит в АС «Документооборот и контроль исполнительской дисциплины» краткое содержание обращения, информацию о назначенном исполнителе, отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

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

18. Руководитель структурного подразделения Центра по результатам ознакомления с текстом обращения, резолюцией директора (заместителя директора) Центра, 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.

5. Рассмотрение обращения исполнителем

19. 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 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.

20. 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.

21. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления руководитель (заместитель руководителя) структурного подразделения Центра (далее – 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 Центра и должностных лиц Центра.

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.

22. 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.

23. 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.

24. 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 директором (заместителем директора) Центра, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, учреждение, организацию.

25. 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.

26. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

27. 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 директора (заместителя директора) Центра.

28. 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 директора (заместителя директора) Центра выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

29. 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.

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

31. 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.

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

33. Директор (заместитель директора) Центра, 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.

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

35. 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.

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

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

37. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, и снятии с контроля принимает директор (заместитель директора) Центра.

38. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством АС «Документооборот и контроль исполнительской дисциплины» руководителем структурного подразделения.

Руководитель структурного подразделения ежедневно проверяет списки обращений граждан, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений осуществляет напоминание исполнителям.

6. Оформление дела по обращению, хранение

39. 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.

40. Секретарь руководителя формирует дело по обращению, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе

поручения, поступившие ответы, справки после направления ответа автору обращения.

41. 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».

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

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

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

45. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается секретарем руководителя 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.

7. Анализ обращений

46. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется директором (заместителем директора) Центра во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Центра.

47. Анализ поступивших в ОГКУ «ЦСПН Ленинского района г. Томска» обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежемесячно, а также по итогам года.

8. Работа с устными обращениями

48. 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.

49. Устные обращения подлежат регистрации в день проведения личного приема и регистрируются в Журнале устных обращений граждан (далее Журнал обращений).

Специалист, осуществляющий личный прием заполняет Журнал обращений граждан.

50. Личный прием в Центре осуществляют директор (заместитель директора) Центра, руководители структурных подразделений, в соответствии с утвержденным графиком.

Организацию личного приема граждан директором (заместителем директора) Центра обеспечивает секретарь руководителя Центра:

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

Утвержденные в установленном порядке графики личного приема граждан директором (заместителем директора), руководителями (заместителями руководителей) структурных подразделений Центра размещаются на информационном стенде и сайте Центра.

На личном приеме граждан, который ведет директор Центра, могут присутствовать его заместитель или руководители структурных подразделений Центра.

Директор (заместитель директора) Центра, 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 Журнале обращений. В остальных случаях директором (заместителем директора) Центра 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.

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

52. 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.

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

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

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

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

57. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на руководителей структурных подразделений Центра.

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

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

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

60. 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, директор Центра 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.

61. Продление сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия», осуществляется только директором Центра или лицом, его замещающим.

62. 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.

63. 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.

64. Контроль за сроками исполнения обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия», осуществляется руководителем структурного подразделения.

65. 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

66. Контроль за порядком рассмотрения обращений осуществляется директором (заместителем директора) Центра, руководителями (заместителями руководителей) структурных подразделений Центра.

67. Должностные лица Центра 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.

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

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

77. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем директора Центра.

**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	20
Депутаты г. Томска и 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
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