

УТВЕРЖДЕН  
приказом Главного управления  
Алтайского края по социальной  
защите населения и преодолению  
последствий ядерных испытаний  
на Семипалатинском полигоне  
от 30 мая 2014 г. № 191  
(в редакции от 25.05.2015 № 142)

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в Главном управлении**  
**Алтайского края по труду и социальной защите**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении Алтайского края по труду и социальной защите (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Главного управления. Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении Алтайского края по труду и социальной защите (далее – Главное управление).

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, направленные в Главное управление или на имя начальника Главного управления, его заместителей (далее – должностные лица) в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения, поступившие в Главное управление, в том числе в ходе личного приема, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами (кроме Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"). Настоящий Порядок распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением поступивших в Главное управление обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется структурными подразделениями (должностными лицами) Главного

управления, определенными начальником Главного управления и (или) его заместителями, начальниками управлений, входящих в состав Главного управления (далее – уполномоченные должностные лица).

2.2. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: Партизанская ул., д. 69, г. Барнаул, Алтайский край, 656059, тел. (3852) 24-37-68, в рабочие дни с 9.00 до 18.00 (понедельник - четверг), с 9.00 до 17.00 (пятница), обед с 13.00 до 13.48, выходные - суббота и воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: [asp@aksp.ru](mailto:asp@aksp.ru) или на официальном сайте Главного управления: [www.aksp.ru](http://www.aksp.ru).

### 3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности рассмотрения обращений в электронной форме

#### 3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений.

##### 3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

Прием, первичная обработка и регистрация обращений осуществляется отделом Главного управления, уполномоченным начальником Главного управления (далее - общий отдел). Регистрации подлежат обращения, адресатом которых является Главное управление и должностные лица Главного управления.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится регистрационный входящий номер с указанием даты приема обращения. Обращения, направленные в Главное управление по электронной почте или на официальный сайт Главного управления, поступают в общий отдел в виде электронного документа и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Первичная обработка включает в себя:

проверку правильности адресования корреспонденции;

чтение и аннотирование обращения;

определение направления обращения должностным лицам Главного управления;

подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело".

3.1.2. Принятое, зарегистрированное и прошедшее первичную обработку обращение передается на рассмотрение уполномоченным должностным лицам в соответствии с распределением их обязанностей.

Максимальный срок приема, регистрации и выполнения первичной обработки обращений и их направления исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента поступления обращения в Главное управление.

3.1.3. Уполномоченные должностные лица по результатам ознакомления

с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Уполномоченные должностные лица поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений и (или) иным должностным лицам Главного управления (далее - исполнители).

3.1.4. Направление обращений исполнителям (с резолюцией уполномоченных должностных лиц) осуществляется специалистами общего отдела в 3-дневный срок со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Ответы на обращения граждан подготавливаются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, и подписываются уполномоченными должностными лицами.

3.1.6. Завершение рассмотрения обращений.

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают уполномоченные должностные лица, поручившие исполнителям рассмотрение обращений, либо лица, исполняющие обязанности указанных уполномоченных лиц. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

В случае, когда в компетенцию Главного управления не входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

3.1.7. Направление ответа заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в Главное управление, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных частями 1, 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.2. Организация личного приема граждан осуществляется специалистами, ответственными за делопроизводство, в комнате приема граждан.

Организация личного приема граждан в Главном управлении включает в себя:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений на личном приеме;

первичную обработку материалов приема;  
направление обращений исполнителям;  
подготовку ответов заявителям.

#### 3.2.1. Предварительная запись граждан.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема начальником Главного управления либо лицом, исполняющим его обязанности, по адресу: г. Барнаул, ул. Партизанская, 69, кабинет 101 (комната приема граждан). Предварительная запись на личный прием осуществляется по телефону (3852) 24 37 68 либо в кабинете № 101 в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием осуществляется специалистом, ответственным за делопроизводство, в комнате личного приема граждан. Если письменное обращение гражданина было рассмотрено лично начальником Главного управления либо лицом, исполняющим его обязанности, то заявителю отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

#### 3.2.2. Регистрация граждан на личный прием.

Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

3.2.3. Специалист, ответственный за делопроизводство, в комнате приема граждан:

проводит предварительные беседы с гражданами, пришедшими на прием, разъясняет порядок разрешения вопросов;

устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность;

регистрирует обращение гражданина с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело", вносит в базу данных сведения о нем, оформляет карточку личного приема гражданина, при необходимости - находит историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием;

вносит содержание устного обращения гражданина в карточку личного приема гражданина.

#### 3.2.4. Рассмотрение обращения граждан на личном приеме.

Личный прием граждан осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной и (или) в письменной форме.

Если изложенные в обращении на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В таком случае письменный ответ гражданину не направляется.

Одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Начальником Главного управления или лицом, исполняющим его обязанности, могут

приглашаться для участия в личном приеме руководители и специалисты структурных подразделений Главного управления в пределах их компетенции.

В случае, когда в компетенцию Главного управления не входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении на личном приеме, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

#### 3.2.5. Направление обращений с личного приема исполнителям.

Поручения начальника Главного управления или лица, исполняющего его обязанности, фиксируются сотрудниками, ответственными за делопроизводство, в комнате личного приема граждан, в электронном варианте регистрационной карточки.

Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в общем порядке как письменное (электронное) обращение.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов с личного приема и направления обращений исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.