УТВЕРЖДЕНА

приказом Министерства труда

и социальной защиты  
Российской Федерации

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г. № \_\_\_\_\_\_

ИНСТРУКЦИЯ

об организации рассмотрения обращений граждан

в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации

I. Общие положения

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации (далее соответственно – Инструкция, Министерство) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Министерства.
2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного личного обращения к должностному лицу  
   во время приема граждан (далее – обращения), подлежащие рассмотрению  
   в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A3479B200D15E24B98C2D686238A0E538D72F05A1EFF6831D7B6A17457EC8AED9F95558B820FA46C9AFD168298F708B1EDE3BEB611C32162X4X3L) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
3. Должностные лица Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.
4. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом по работе  
   с обращениями граждан и организации приема населения Департамента управления делами Министерства (далее – Отдел по работе с обращениями граждан).
5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Министерства несут руководители структурных подразделений Министерства.
6. Обработка персональных данных обратившихся в Министерство граждан обеспечивается в соответствии с Правилами обработки персональных данных  
   в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденными приказом Минтруда России от 29 мая 2014 г. № 348н «Об обработке персональных данных в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации».
7. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

II. Порядок информирования граждан об организации

рассмотрения обращений

1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Министерства: 127994, ГСП-4, г. Москва, ул. Ильинка, д. 21.
2. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в экспедиции Министерства по адресу: г. Москва, ул. Ильинка, д. 21, подъезд № 3.
3. Информация о режиме работы экспедиции Министерства размещается  
   в разделе «Контакты» на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу [http://www.mintrud.gov.ru](http://www.mintrud.gov.ru/)  
   (далее – официальный сайт Министерства).
4. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства по адресу https://mintrud.gov.ru/reception/form.
5. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру Отдела  
   по работе с обращениями граждан, размещенному в разделе «Контакты»  
   на официальном сайте Министерства.
6. Обращения также могут поступать по телефонам «горячей линии», «доверия», информация о работе которых размещается на официальном сайте Министерства.
7. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за его исполнение, осуществляется Отделом  
   по работе с обращениями граждан по номеру телефона, размещенному в разделе «Контакты» на официальном сайте Министерства.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения в структурном подразделении Министерства, информационно-справочная работа организуется  
в этом структурном подразделении, осуществляется по номерам телефонов приемных департаментов, размещенным в разделе «Контакты» на официальном сайте Министерства.

1. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений и справочной службы Министерства, почтовом адресе, факсе, месторасположении Министерства размещена в разделе «Контакты» на официальном сайте Министерства, а также предоставляется должностными лицами справочной службы Министерства.
2. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Министерства.
3. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Общественной приемной Министерства, а также на официальном сайте Министерства.

III. Прием и регистрация обращения

1. Поступающие в Министерство письменные обращения принимаются общим отделом Департамента управления делами Министерства (далее – Общий отдел) и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию в Отдел по работе  
   с обращениями граждан. Поступающие в Министерство обращения в форме электронного документа направляются в автоматическом режиме с использованием системы электронного документооборота Министерства (далее – СЭД МТ) на первичное рассмотрение и регистрацию в Отдел по работе с обращениями граждан.
2. Гражданин в своем письменном обращении в Министерство в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление  
   о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.
4. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру должностными лицами Общего отдела. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Департамента управления делами Министерства.
5. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностными лицами Общего отдела:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

1. По выявленным нарушениям и недостаткам должностными лицами Общего отдела составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых  
в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя должностными лицами Общего отдела.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними в Отдел по работе  
с обращениями граждан.

1. Ошибочно (не по адресу) присланные письма должностными лицами Общего отдела возвращаются на почту невскрытыми.
2. Гражданин в своем обращении, направляемом в Министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы  
   в электронной форме.
3. Регистрация обращений осуществляется должностными лицами Отдела  
   по работе с обращениями граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений в СЭД МТ.
4. На каждое поступившее в Министерство обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК).
5. На зарегистрированном письменном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле наклеивается соответствующая этикетка  
   со штрих-кодом установленного образца с указанием даты регистрации обращения  
   в СЭД МТ и регистрационного номера обращения.
6. Должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляют действия в СЭД МТ по проверке поступивших обращений на повторность.
7. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.
8. Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство  
   от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

1. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.
2. Все зарегистрированные письменные обращения должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан передают в группу сканирования, которая, используя специализированную технику, переводит написанную от руки или печатную форму обращения в электронный вид, прикрепляет электронный образ каждого обращения к соответствующей РКК.
3. Отсканированные оригиналы письменных обращений возвращаются  
   в Отдел по работе с обращениями граждан для формирования соответствующих архивных дел и хранения в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.
4. Поступившие обращения после регистрации в СЭД МТ в зависимости  
   от содержания докладываются должностными лицами Отдела по работе с обращениями граждан Министру труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Министр) или его заместителям (далее – руководство Министерства), либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений Министерства.
5. После рассмотрения Министром или руководством Министерства обращения вместе с резолюциями возвращаются в Отдел по работе с обращениями граждан.
6. Отделом по работе с обращениями граждан исполнение обращений, доложенных Министру или руководству Министерства, берется на особый контроль.
7. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум  
   или нескольким структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно – структурное подразделение, ответственный исполнитель). Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение, соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Министерства,  
   не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям обращения должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан осуществляют действия в СЭД МТ по направлению копий обращений.
8. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

IV. Организация рассмотрения обращений в структурных

подразделениях Министерства

1. После прикрепления электронного образа письменного обращения или формы электронного документа обращения к РКК электронный образ обращения становится доступен к просмотру в электронном кабинете структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.
2. Руководитель либо должностное лицо структурного подразделения, определенное в качестве ответственного за делопроизводство в структурном подразделении Министерства и наделенное соответствующими полномочиями (далее – ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Министерства) принимает из электронного кабинета поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений, просматривая их электронный образ по мере их поступления, и, после принятия решения об их рассмотрении, определяет в СЭД МТ в качестве исполнителей начальников соответствующих отделов структурного подразделения Министерства.
3. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Министерства его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Министерстве принимает решение о его возврате в Отдел по работе  
   с обращениями граждан, ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Министерства формирует в СЭД МТ специальную служебную записку и направляет ее в Отдел по работе с обращениями граждан с резолюцией  
   о причине возврата для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности в указанное в резолюции структурное подразделение Министерства.
4. В случае если дата возврата ошибочно направленного обращения будет превышать 3 рабочих дня, структурное подразделение – исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из структурного подразделения Министерства, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.
5. Передача обращений из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется только через Отдел по работе с обращениями граждан  
   на основании резолюции руководителя структурного подразделения Министерства либо на основании специальной служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения. Ответственный  
   за делопроизводство в структурном подразделении Министерства контролирует  
   в СЭД МТ принятие к рассмотрению переданного обращения.
6. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Министерства о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Министерства в соответствии с распределением обязанностей между руководством Министерства.
7. Начальники (заместители начальников) отделов структурных подразделений Министерства ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют наличие информации  
   о факте направления обращений для рассмотрения в их отделы через СЭД МТ, знакомятся с содержанием обращений, просматривая их электронный образ,  
   и исходя из компетенции отделов определяют в СЭД МТ в качестве исполнителя должностное лицо отдела. Срок рассмотрения обращений начальником отдела –  
   1 рабочий день.
8. Должностные лица отделов ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют  
   в СЭД МТ наличие информации о факте поступления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, его приложений и сопроводительных документов и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.
9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
10. Основной исполнитель готовит ответ по существу поставленных  
    в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](consultantplus://offline/ref=A3479B200D15E24B98C2D686238A0E538D72F05A1EFF6831D7B6A17457EC8AED9F95558B820FA46F9AFD168298F708B1EDE3BEB611C32162X4X3L) Закона,  
    а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](consultantplus://offline/ref=A3479B200D15E24B98C2D686238A0E538D72F05A1EFF6831D7B6A17457EC8AED9F95558B8A04F038DFA34FD3D5BC05B6FAFFBEB3X0XFL) Закона, на основании обращения  
    с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Ответ готовится в форме электронного документа или в исключительных случаях  
    по решению руководителя структурного подразделения Министерства на бумажном носителе с собственноручной подписью руководителя структурного подразделения Министерства.
11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа  
    по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и на бумажном носителе в виде распечатанной копии электронного документа или в исключительных случаях по решению руководителя структурного подразделения Министерства в форме документа с собственноручной подписью руководителя структурного подразделения Министерства по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме. На поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц,  
    в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное  
    в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](consultantplus://offline/ref=EA29A0402DC79DD67D5A90BA4482C0B51463A9FA8819787FC932BAA264F8CFEA4F9C2F9A3A1629BAEC4C29A75549AA95051CCDEA32E79BD2H8P2N) Закона на официальном сайте Министерства.
12. В случае поступления в Министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства с указанием раздела, где размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.
13. Ответ на обращение не дается, если в обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.
14. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в форме электронного документа, помимо оснований, указанных в пункте 52 настоящей Инструкции, также может являться:

а) указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;

б) поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

в) некорректность содержания электронного сообщения.

54. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней  
со дня регистрации обращения в Министерстве возвращается структурным подразделением – ответственным исполнителем гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в Отделе по работе с обращениями граждан снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

55. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных  
в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается  
о недопустимости злоупотребления правом.

56. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению  
и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

57. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем  
в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение.

58. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр, руководство Министерства или структурного подразделения – ответственного исполнителя 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 одно и то же структурное подразделение Министерства. Данное решение руководство структурного подразделения – ответственного исполнителя отражает в СЭД МТ и поручает исполнителю подготовить письмо  
в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

59. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного  
в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

60. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных  
в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Министерство либо его должностному лицу.

61. Общий срок рассмотрения обращений в Министерстве по существу определяется в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=A3479B200D15E24B98C2D686238A0E538D72F05A1EFF6831D7B6A17457EC8AED8D950D878206BA699CE840D3DEXAX2L).

62. С целью обеспечения организации и персонифицированного учета работы в СЭД МТ разграничение доступа к обращениям в структурном подразделении – ответственном исполнителе и структурном подразделении – соисполнителе осуществляется в следующем порядке:

руководитель структурного подразделения Министерства имеет доступ  
ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении во вверенном ему структурном подразделении;

заместитель руководителя структурного подразделения Министерства имеет доступ к обращениям, по которым он в СЭД МТ указан в качестве одного  
из участников рассмотрения, а при исполнении обязанностей руководителя структурного подразделения Министерства – ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении Министерства;

ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Министерства имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении  
в структурном подразделении Министерства;

начальник отдела имеет доступ к обращениям, по которым в СЭД МТ указан либо он, либо должностное лицо его отдела в качестве одного из участников рассмотрения;

должностное лицо отдела имеет доступ к обращениям, по которым в СЭД МТ он указан в качестве одного из участников рассмотрения;

в случае необходимости по решению руководителя структурного подразделения по согласованию с Департаментом управления делами Министерства осуществляется доступ должностных лиц других отделов ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении Министерства.

63. Структурные подразделения – соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют в структурное подразделение – ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

64. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя принимаются меры с целью получения необходимых материалов  
для заключения и обоснованного принятия решения.

65. В случае необходимости рассматривающие обращение должностные лица соответствующих структурных подразделений – ответственных исполнителей  
и структурных подразделений – соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных должностных лиц структурных подразделений Министерства принимается руководством Министерства. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в Отдел по работе с обращениями граждан.

66. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись руководству структурного подразделения – ответственного исполнителя.

67. Перед подписанием письма, содержащего ответ на обращение гражданина (далее – ответ гражданину), в случае отсутствия ответа структурного подразделения – соисполнителя, проект ответа гражданину визируется соответствующим структурным подразделением – соисполнителем рассмотрения обращения.

68. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

69. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ гражданину, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

70. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину  
без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

71. Исходящие письма в форме электронного документа, содержащие ответ гражданину, соответствующие запросы, готовятся основным исполнителем в СЭД МТ и направляются на визирование и подписание вышестоящему руководству (начальнику отдела, заместителю руководителя структурного подразделения, руководителю структурного подразделения), отличие в подготовке ответов  
на обращения граждан, взятых на особый контроль, определяется только выбранной группой исходящих документов.

При необходимости подготовки исходящих писем на бумажном носителе, ответы гражданину готовятся основным исполнителем в СЭД МТ, направляются  
на визирование вышестоящему руководству (начальнику отдела, заместителю руководителя структурного подразделения), распечатываются в установленном порядке на номерном бланке Министерства и направляются на подписание руководителю структурного подразделения Министерства. При этом соответствующие запросы готовятся и направляются в электронном виде.

72. При направлении на визирование и подпись исходящих писем на бумажном носителе Министру, руководству Министерства основной исполнитель распечатывает соответствующее обращение и подкладывает его в качестве основания подготовки письма.

73. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами Министерства, подписанными руководством структурных подразделений Министерства, могут готовиться за подписью руководства Министерства.

74. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, сведения  
о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

75. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа  
на бумажном носителе, подписанные Министром, руководством Министерства,  
а также ответы на обращения, взятые на особый контроль Отделом по работе  
с обращениями граждан, направляются в Отдел по работе с обращениями граждан для регистрации в СЭД МТ и отправки адресатам.

76. Все действия должностных лиц структурных подразделений Министерства по использованию СЭД МТ (принятие документов из электронного кабинета структурного подразделения Министерства, просмотр электронного образа документа, внесение изменений в РКК) осуществляются с обязательной системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также фамилии, имени, отчества лица, их производивших.

V. Порядок направления ответа на обращение

77. Отправка исходящих документов по обращениям граждан осуществляется:

а) с использованием электронных видов отправки в автоматическом режиме  
в СЭД МТ посредством:

почтового ящика Министерства [noreply@mintrud.gov.ru](mailto:noreply@mintrud.gov.ru) (отправка по электронной почте);

системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО);

б) почтовой связью.

Одновременно с отправкой ответа гражданину в СЭД МТ формируется уведомление, в котором содержатся дата, вид отправки и результат отправки.

Дата исполнения обращения проставляется автоматически в соответствующие поля каждой входящей и исходящей РКК.

78. Отправка ответов на обращения, взятые на особый контроль, производится должностными лицами Отдела по работе с обращениями граждан всеми видами отправки.

Отправка ответов на обращения граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется с использованием МЭДО,  
в исключительных случаях – фельдъегерской связью.

79. Отправка ответов на обращения, не взятые на особый контроль, производится должностными лицами структурных подразделений Министерства.

80. Ответ гражданину, направляемый по электронной почте, сформированный после подписания электронного документа, корректного формирования его реквизитов и другие исходящие письма по обращениям граждан в форме электронного документа, направляются ответственными за делопроизводство или исполнителями в структурных подразделениях Министерства по электронным адресам получателей, а также автоматически поступают в электронный кабинет Отдела по работе с обращениями граждан для контроля отражения в СЭД МТ факта отправки.

81. В случае, если обращение гражданина направляется в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подключенных  
к МЭДО, и в адрес гражданина, ответственные за делопроизводство или исполнители в структурных подразделениях Министерства направляют такие документы соответствующими способами.

82. При необходимости направления ответа гражданину на бумажном носителе ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства формируют комплект исходящих ответов гражданину на отправку, создав в СЭД МТ электронную форму реестра ответов гражданину (далее – реестр) путем считывания штрих-кодов с помощью ручного штрих-сканера или внося  
в СЭД МТ номера исходящих РКК. Информация о дате формирования реестра  
в автоматическом режиме размещается в соответствующих полях РКК.

Ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства в день получения подписанных собственноручно документов проставляют в ответах гражданину на бумажном носителе исходящую дату  
и формируют реестр (исходящая дата должна совпадать с датой реестра и датой подписания исходящего письма).

83. Перед передачей ответов гражданам на бумажном носителе на отправку ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента  
и исходящего номера.

84. Реестр распечатывается и прикладывается к сформированному комплекту ответов гражданам на бумажном носителе для передачи в Отдел по работе  
с обращениями граждан.

85. Должностное лицо Отдела по работе с обращениями граждан принимает сформированный комплект ответов гражданам на бумажном носителе, проверяет  
их соответствие реестру с помощью ручного штрих-сканера или внося в СЭД МТ номера исходящих РКК. При проверке дата принятия реестра (закрытия возможности редактирования в СЭД МТ) проставляется автоматически в соответствующие поля каждой РКК, входящей в состав реестра.

86. В случае отсутствия указанного в реестре ответа гражданину на бумажном носителе в представленных на отправку ответах гражданам, должностное лицо Отдела по работе с обращениями граждан уведомляет о данном факте структурное подразделение Министерства, из которого поступил данный комплект ответов.

87. Должностное лицо Отдела по работе с обращениями граждан передает комплект ответов гражданам на бумажном носителе, подписанных собственноручно, в группу сканирования, работники которой выполняют потоковое сканирование документов, в момент считывания штрих-кода происходит прикрепление образа документа к соответствующей РКК.

88. После прикрепления образов ответов гражданам, направляемых на бумажном носителе, к соответствующей РКК и возврата ответов гражданам из группы сканирования в Отделе по работе с обращениями граждан его должностными лицами производится их сортировка для:

передачи в Общий отдел для отправки адресатам;

отправки ответов гражданам по электронной почте в случаях, когда  
в обращении гражданином указан электронный адрес для направления ему ответа  
в электронной форме.

89. Ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства ежедневно проверяют корректность отправки исходящих ответов гражданам в СЭД МТ. Мониторинг доставки исходящих электронных документов по обращениям граждан, направленных с использованием почтового ящика Министерства [noreply@mintrud.gov.ru](mailto:noreply@mintrud.gov.ru), осуществляется Департаментом информационных технологий Министерства, посредством МЭДО – исполнителями в структурных подразделениях Министерства с использованием функционала СЭД МТ.

VI. Порядок завершения работы с обращением

90. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный, или в форме электронного документа, или устный, с согласия гражданина, ответ  
по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы  
и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии  
с законодательством Российской Федерации.

91. На каждом обращении в письменной форме после принятия решения  
об окончании его рассмотрения руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя делается надпись «В дело», ставится личная подпись соответствующего руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения Министерства и указывается дата.

Документы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину  
в письменной форме формируются в дела в структурном подразделении – ответственном исполнителе, структурном подразделении – соисполнителе в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);

систематический (по входящим регистрационным номерам).

Указанные действия дополняются, а в случае работы с электронными формами документов – полностью заменяются соответствующими процедурами  
в СЭД МТ и электронных архивах Министерства, при этом возможность совершения действий по списанию «В дело» в СЭД МТ обращений, не взятых  
на особый контроль, предоставляется руководству структурного подразделения.

92. Обращения без принятого руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя, структурного подразделения – соисполнителя решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

Факт окончания рассмотрения обращения автоматически отражается в СЭД МТ при полном соблюдении процедур, указанных в пунктах 77 и 90 настоящей Инструкции.

В остальных случаях требуется отдельное решение руководства структурного подразделения – ответственного исполнителя по обращению гражданина, краткая форма которого с изложением обоснования заносится в РКК руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя и определяется фактическая дата завершения рассмотрения обращения.

Решение руководства структурного подразделения – ответственного исполнителя по обращению гражданина с целью отражения в СЭД МТ факта окончания его рассмотрения может быть также направлено в СЭД МТ специальной служебной запиской в Отдел по работе с обращениями граждан.

93. Подлинники обращений на бумажном носителе, взятых на особый контроль Отделом по работе с обращениями граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела  
в Отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел Отдела по работе с обращениями граждан.

Указанные действия дополняются, а в случае работы с электронными формами документов – полностью заменяются соответствующими процедурами в СЭД МТ  
и электронных архивах Министерства, при этом совершение действий по списанию «В дело» в СЭД МТ взятых на контроль обращений предоставляется руководству Департамента управления делами Министерства.

94. Подлинники обращений, поступивших в Министерство на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в Отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел Отдела по работе с обращениями граждан. Обращения с сопроводительными документами к ним, поступившие в Министерство в форме электронного документа, сохраняются в электронных архивах Министерства.

VII. Организация личного приема граждан

95. Помещения, в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Министерства. Для этого они оборудуются:

системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;

средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

доступными местами общественного пользования (туалетами);

пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

доступными местами хранения верхней одежды граждан.

96. Вход в здание, в котором располагается Общественная приемная Министерства, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Общественная приемная Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации».

97. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами Министерства требований к служебному поведению, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Министерстве, помещение Общественной приемной Министерства оснащается специальными техническими средствами.

98. Места получения информации о работе с обращениями в Министерстве оборудуются информационными стендами и телефонной связью.

99. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

100. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

101. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

102. В помещении организуется пост охраны.

103. Министром, как членом Правительства Российской Федерации, проводится личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, в помещении Приемной Правительства Российской Федерации.

104. Личный прием граждан руководством Министерства, руководителями структурных подразделений Министерства по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Министром, и проводится в Общественной приемной Министерства.

105. Руководством Министерства осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений Министерства.

106. Организацию личного приема граждан руководством Министерства осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Министерства;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Министерства, материалов, необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя заместителя Министра с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения  
в наиболее полном объеме.

107. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Министерства осуществляют должностные лица соответствующих структурных подразделений Министерства путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема,  
его месте и времени;

в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к личному приему граждан, в Отдел по работе с обращениями граждан не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

VIII. Проведение личного приема

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

109. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан заносятся в РКК личного приема граждан  
с использованием специального раздела СЭД МТ путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений, прикрепления электронных образов их письменных обращений и прилагаемых материалов.

110. Должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан  
в Общественной приемной Министерства (далее – работники Общественной приемной Министерства), вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

111. При проведении личного приема граждан работники Общественной приемной Министерства вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений Министерства для совместного приема с использованием внутриведомственной телефонной связи.

112. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно  
в ходе личного приема, о чем делается запись в РКК личного приема гражданина  
(в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

113. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

114. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется,  
что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

115. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных  
в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

IX. Анализ обращений

116. Руководители структурных подразделений Министерства обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий;

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения  
о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Министерства.

117. Руководители структурных подразделений Министерства на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.

118. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений Министерства направляется в Отдел по работе с обращениями граждан аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в [пунктах 116](#P236) – [1](#P240)17 настоящей Инструкции.

119. По итогам календарного года Министерство запрашивает у руководителей (заместителей руководителей) Федеральной службы по труду и занятости, Фонда социального страхования Российской Федерации, Пенсионного фонда Российской Федерации информацию с обобщенными результатами анализа обращений, поступивших в их адрес.

120. Отдел по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад руководству Министерства.

X. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

121. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

122. Контроль за исполнением обращений включает:

а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

д) снятие обращений с контроля.

123. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

124. Отдел по работе с обращениями граждан осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

125. В ходе осуществления такого контроля должностные лица Отдела  
по работе с обращениями граждан имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

126. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, и на их РКК Отделом по работе с обращениями граждан проставляется штамп «Контроль. Срок до \_\_\_\_\_».

127. Отдел по работе с обращениями граждан еженедельно направляет структурным подразделениям – ответственным исполнителям информацию  
об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

128. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными  
и снимаются с контроля Отделом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан  
с контролем исполнения.

129. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

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

131. Руководство структурных подразделений Министерства должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

132. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении  
виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством  
Российской Федерации.