



ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПО ТРУДУ И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

**Областное казенное учреждение  
Центр занятости населения города Златоуста**

**П Р И К А З**

от 25 декабря 2020 г.

г. Златоуст

№ 99

**О Порядке рассмотрения  
обращений граждан в  
ОКУ ЦЗН г. Златоуста.**

В соответствии с Федеральным законом «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области «О рассмотрении обращений граждан», в целях совершенствования работы с обращениями граждан в ОКУ ЦЗН г. Златоуста, **приказываю:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращения граждан в ОКУ ЦЗН г. Златоуста.
2. Информационно-аналитическому отделу (начальник отдела Чиркова О Е) разместить Порядок рассмотрения обращения граждан в ОКУ ЦЗН г. Златоуста на официальном сайте ОКУ ЦЗН г. Златоуста.
3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста Мирошникову Е Н.

**Директор ОКУ ЦЗН  
г. Златоуста**

**А В БЕЛОВА**

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан в Областном казенном учреждении  
Центр занятости населения города Златоуста**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее именуется - Порядок) в Областном казенном учреждении Центр занятости населения города Златоуста (далее именуется – ОКУ ЦЗН г. Златоуста) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами ОКУ ЦЗН г. Златоуста, другими государственными органами и организациями Златоустовского городского округа, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка рассмотрения обращений граждан в ОКУ ЦЗН г. Златоуста :

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 4) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 5) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором ОКУ ЦЗН г. Златоуста, заместителем директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста, сотрудниками ОКУ ЦЗН г. Златоуста (далее – ответственные исполнители), осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан в соответствии со своей компетенцией, определенной должностным регламентом.

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на заместителя директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста

5. В ОКУ ЦЗН г. Златоуста рассматриваются обращения граждан по вопросам, входящим в его компетенцию, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Челябинской области.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется ОКУ ЦЗН г. Златоуста по адресу: 456200, г. Златоуст, ул. Таганайская, дом 3.

Телефон для справок: 8 (3513) 62-21-56.

Адрес интернет-сайта ОКУ ЦЗН г. Златоуста: [www.zlt.szn74.ru/](http://www.zlt.szn74.ru/) (раздел «Работа с обращениями»).

5. Нормы настоящего Порядка распространяются на все письменные, электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ОКУ ЦЗН г. Златоуста, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами и нормами законодательства Российской Федерации.

## II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

6. Сроки рассмотрения письменных и электронных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», директор ОКУ ЦЗН г. Златоуста вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа исполнительной власти ЗГО – ОКУ ЦЗН г. Златоуста, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица ОКУ ЦЗН г. Златоуста (директор ОКУ ЦЗН г. Златоуста, заместитель директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста), а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

9. Условия, сроки и время личного приема граждан в ОКУ ЦЗН г. Златоуста

Личный прием граждан в ОКУ ЦЗН г. Златоуста ведут директор ОКУ ЦЗН г. Златоуста, заместитель директора и должностные лица в соответствии с графиком, утверждаемым приказом ОКУ ЦЗН г. Златоуста.

Непосредственную организацию личного приема граждан в ОКУ ЦЗН г. Златоуста осуществляет инспектор 1 категории в приемной директора ежедневно с 9.00 до 17.00, в пятницу с 9.00 до 16.00 кроме выходных и праздничных дней.

График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещении ОКУ ЦЗН г. Златоуста, а также на официальном сайте ОКУ ЦЗН г. Златоуста в сети Интернет.

Предварительная запись на прием к директору ОКУ ЦЗН г. Златоуста, заместителю директора и должностным лицам производится в приемной директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста на основании заявления гражданина.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10. Результатом рассмотрения обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

11. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ОКУ ЦЗН г. Златоуста вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) 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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ОКУ ЦЗН г. Златоуста или соответствующему должностному лицу ОКУ ЦЗН г. Златоуста (директору ОКУ ЦЗН г. Златоуста, заместителю директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста).

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

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

#### 12. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности ОКУ ЦЗН г. Златоуста;
- 4) регистрация поступивших письменных обращений граждан;
- 5) направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
- 6) рассмотрение обращений граждан;
- 7) личный прием граждан;
- 8) постановка обращений граждан на контроль;
- 9) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 10) оформление ответов на обращения граждан;
- 11) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 12) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

#### 13. Прием письменных обращений:

1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в ОКУ ЦЗН г. Златоуста, поступление обращения гражданина, направленное из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, телеграфу, фельдъегерской связью, с использованием иных средств связи;

3) обращения и документы, связанные с их рассмотрением, присланные по почте или направленные из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области, других государственных органов поступают в приемную ОКУ ЦЗН г. Златоуста;

4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником приемной директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп ОКУ ЦЗН г. Златоуста установленного образца с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

5) обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

14. Прием обращений в форме электронного документа (далее - электронные обращения):

1) обращения граждан, поступившие в ОКУ ЦЗН г. Златоуста по информационным системам общего пользования (электронная почта, «Интернет-приемная» ОКУ ЦЗН г.Златоуста) в этот же день распечатываются и передаются сотруднику ОКУ ЦЗН г.Златоуста, ответственному за регистрацию письменных обращений.

15. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности ОКУ ЦЗН г. Златоуста:

1) запросы гражданина (физического лица) (далее именуется - пользователь информации) поступают в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, по факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную ОКУ ЦЗН г. Златоуста;

3) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится инспектор 1 категории в приемной директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста, ответственному за регистрацию письменных обращений;

4) запросы регистрируются в день поступления с использованием журнала регистрации «Обращений граждан»

5) ежедневно зарегистрированные запросы передаются директору ОКУ ЦЗН г. Златоуста и/или его заместителю на рассмотрение;

6) запросы могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях ОКУ ЦЗН г. Златоуста, либо направлены на рассмотрение в органы исполнительной власти Челябинской области, в органы местного самоуправления ЗГО (далее именуются - органы местного самоуправления) в соответствии с их компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции ОКУ ЦЗН г. Златоуста, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти или готовится разъяснение за подписью должностного лица ОКУ ЦЗН г. Златоуста (директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста, заместителя директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста);

8) должностное лицо ОКУ ЦЗН г.Златоуста, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 10 настоящего Порядка;

9) доступ пользователей информации к информации о деятельности ОКУ ЦЗН г. Златоуста ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

10) поступившие запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации сотрудником в приемной директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста;

11) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

16. Регистрация поступивших письменных и электронных обращений граждан:

1) поступившие в ОКУ ЦЗН г. Златоуста письменные и электронные обращения граждан регистрируются инспектором 1 категории в приемной директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста, в день поступления обращения;

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый директором ОКУ ЦЗН г. Златоуста и двумя специалистами ОКУ ЦЗН г. Златоуста.

Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;

3) Сотрудник, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «ОКУ ЦЗН г.Златоуста» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение);

4) в журнале регистрации «Обращений граждан» указывается:

Дата и номер входящего обращения;

тематика, вид вопроса;

источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

кому направлено на рассмотрение

кем рассмотрено обращение;

отметка об исполнении (номер и дата исходящего письма)

5) ежедневно зарегистрированные обращения передаются директору ОКУ ЦЗН г. Златоуста на рассмотрение.

17. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1) письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОКУ ЦЗН г.Златоуста, ответственные исполнители в течение 7 дней со дня регистрации направляют на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2) о переадресации письменного обращения уведомляются:

гражданин, направивший обращение;

орган или должностное лицо, направившие письменное обращение гражданина (в случае, когда такое обращение поступило от органа государственной власти местного самоуправления, должностного лица).

Информация о переадресации письменного обращения и об уведомлении заявителя, органа или должностного лица вносится в Журнал регистрации «Обращений граждан»;

3) не допускается направление обращения для рассмотрения в организации или тем должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

4) гражданам готовятся разъяснения (сообщения, уведомления) в случае, если:

в обращении обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Разъяснения направляются автору обращения в течение 7 дней со дня регистрации с указанием фамилии, имени, отчества и телефона ответственного исполнителя.

18. Рассмотрение обращений граждан:

1) поступившие в ОКУ ЦЗН г. Златоуста обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации сотрудником в приемной директора ОКУ ЦЗН г. Златоуста.;

2) обращения рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях ОКУ ЦЗН г. Златоуста (в том числе с выездом на место), либо направляются на рассмотрение иному государственному органу или конкретному должностному лицу, в органы местного самоуправления Челябинской области в соответствии с их компетенцией;

3) в случае если обращение направлено на рассмотрение иным государственным органам и их должностным лицам, в орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией, ответственный исполнитель оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ;

4) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям ОКУ ЦЗН г. Златоуста, направляются на исполнение по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие – в копиях. В этом случае, ответственным за исполнение поручения является должностное лицо, указанное в поручении первым.

Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа.

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку ответа им осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа;

5) обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Срочно», рассматриваются руководителями структурных подразделений ОКУ ЦЗН г. Златоуста незамедлительно;

б) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Порядка;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления;

7) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

8) обращение граждан считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством;

9) ОКУ ЦЗН г. Златоуста по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

10) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 10 настоящего Порядка;

11) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

12) передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется на основании резолюции директора ОКУ ЦЗН г.Златоуста, заместителя директора ОКУ ЦЗН г.Златоуста, либо на основании соответствующей докладной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения ОКУ ЦЗН г.Златоуста, которому необходимо направить обращение граждан для рассмотрения;

13) ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

#### 19. Личный прием граждан:

1) консультации граждан о порядке проведения личного приема в Главном управлении осуществляет отдел организационно – кадровой и правовой работы;

2) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОКУ ЦЗН г.Златоуста, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

3) личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется и утверждается приказом директора ОКУ ЦЗН г.Златоуста;

4) запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

5) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

6) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение;

7) по окончании личного приема должностное лицо ОКУ ЦЗН г.Златоуста (директор ОКУ ЦЗН г.Златоуста, заместитель директора ОКУ ЦЗН г.Златоуста) доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

8) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

9) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке обращения на личном приеме (Приложение 1 к настоящему Порядку) и отметка в журнале регистрации «Обращений граждан».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

10) если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение в структурные подразделения ОКУ ЦЗН г. Златоуста в соответствии с их компетенцией. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема;

11) должностное лицо ОКУ ЦЗН г. Златоуста (директор ОКУ ЦЗН г.Златоуста, заместитель директора ОКУ ЦЗН г.Златоуста, должностные лица), ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

12) по итогам приема в карточке личного приема и в журнале регистрации «Обращений граждан» делается отметка о результатах приема;

13) информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу ОКУ ЦЗН г.Златоуста (директор ОКУ ЦЗН г.Златоуста, заместитель директора ОКУ ЦЗН г.Златоуста), осуществляющему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в журнале регистрации «Обращений граждан» делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении



срока.

20. Постановка на контроль обращений граждан:

- 1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов;
- 2) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии действующим законодательством осуществляет заместитель директора;

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в журнале регистрации «Обращений граждан».

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа;

- 3) рассмотрение обращений граждан в срок и направление ответа заявителю обеспечивают ответственные исполнители;

21. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

- 1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;

- 2) контрольное обращение считается исполненным только после направления подписанного ответа;

- 3) поставленное на контроль обращение может быть снято с контроля только тем должностным лицом, которое давало поручение;

- 4) обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается;

- 5) в случае продления срока рассмотрения обращения инспектором информационного отдела (секретарем) в журнале регистрации «Обращений граждан» делается соответствующая отметка.

22. Оформление ответов на обращения граждан:

- 1) ответы на обращения граждан, поступившие в Центр занятости, подписывает должностное лицо Центра занятости (директор Центра занятости, заместители директора Центра занятости), которому направлялось обращение на рассмотрение;

- 2) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

- 3) в ответах на обращения, поставленные на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения;

- 4) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

- 5) ответы оформляются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

- 6) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

- 7) если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается директору Центра занятости на подпись или согласование;

- 10) ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

23. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

