

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей в Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР и Положения об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций и страхователей в Пенсионном фонде Российской Федерации

Постановление Правления · № 275п · от 02.11.2007 · Пенсионный фонд · Утратил силу

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Правления Пенсионного фонда Российской Федерации

от 2 ноября 2007 г. N 275п Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей в Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР и Положения об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций и страхователей в Пенсионном фонде Российской Федерации

Зарегистрировано Минюстом России 17 января 2008 г.

Регистрационный N 10893

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей, а также организации приема населения Правление Пенсионного фонда Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые:

Инструкцию по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей в Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР;

Положение об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций и страхователей в Пенсионном фонде Российской Федерации.

2. Руководителям структурных подразделений Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР организовать ознакомление сотрудников подразделений с утвержденными пунктом 1 настоящего постановления Инструкцией по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей в Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР, Положением об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций и страхователей в Пенсионном фонде Российской Федерации и обеспечить выполнение содержащихся в них требований при рассмотрении обращений граждан и организации приема населения.

3. Установить, что в целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060):

3.1. К должностным лицам относятся:

Председатель Правления ПФР и его заместители;

Исполнительный директор ПФР и его заместители.

3.2. К уполномоченным лицам относятся:

руководители структурных подразделений Исполнительной дирекции ПФР и их заместители;

руководитель Ревизионной комиссии ПФР и его заместители.

4. Управлению по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей (Савостин В.Н.) подготовить предложения по приведению в соответствие с настоящим постановлением нормативных актов ПФР и представить их на утверждение в установленном порядке.

Председатель Г.Батанов

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Министра здравоохранения

и социального развития Российской Федерации В.И.Стародубов

Приложение

И Н С Т Р У К Ц И Я

по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц,
организаций и страхователей в Исполнительной дирекции ПФР
и Ревизионной комиссии ПФР

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей в Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР (далее - Инструкция) устанавливает единый порядок организации рассмотрения обращений граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей (далее - обращения граждан), относящихся к компетенции Пенсионного фонда Российской Федерации, и является обязательной для исполнения всеми работниками Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР.

1.2. Обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан и их централизованного учета, методическое руководство организацией делопроизводства по работе с обращениями граждан в структурных подразделениях Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР, а также контроль за выполнением требований настоящей Инструкции осуществляются Управлением по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей (далее - Управление по работе с обращениями граждан).

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства в Пенсионном фонде Российской Федерации (далее - ПФР).

1.3. Ответственность за организацию делопроизводства по обращениям граждан, соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями граждан, а также их рассмотрение в структурных подразделениях Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР (далее - структурные подразделения) возлагается на их руководителей.

1.4. Ведение делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях осуществляется сотрудниками, назначенными руководителями структурных подразделений в качестве ответственных за делопроизводство.

1.5. Работники структурных подразделений несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящей Инструкции в пределах возложенных на них обязанностей.

1.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных и устных обращений граждан, поступивших на исполнение в структурные подразделения, осуществляют руководители этих подразделений.

1.7. Передача письменных обращений граждан из одного структурного подразделения в другое производится через Управление по работе с обращениями граждан.

Письменное обращение, по которому было дано поручение Председателя Правления ПФР или его заместителей с требованием доложить о результатах рассмотрения, снимается с контроля решением должностного лица, которое давало поручение, по результатам рассмотрения доклада об исполнении поручения.

1.8. Организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с порядком, установленным в ПФР.

II. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Все поступающие из отделения почтовой связи в адрес ПФР письменные обращения граждан принимаются экспедицией Управления делами Исполнительной дирекции ПФР и передаются в

Управление по работе с обращениями граждан, где централизованно регистрируются в течение трех дней с момента поступления. Информация о них вводится в специализированную информационную систему Управления по работе с обращениями граждан с распечаткой регистрационно-контрольных карточек установленного образца.

Обращение, поступившее в ПФР в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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 (часть 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060).

2.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, территориальный орган ПФР или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения вправе по согласованию с руководством Правления ПФР 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 один и тот же орган ПФР. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (часть 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.7. 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 (часть 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

2.8. Письменные обращения граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется (часть 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ). В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд (часть 7 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

- 2.9. Обращение, поступившее в ПФР по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией (часть 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).
- 2.10. 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 (часть 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).
- 2.11. Конверты к обращениям граждан обязательно сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или даты отправления и получения данного письма.
- 2.12. Регистрационный индекс (входящий номер) обращений граждан указывается в регистрационном штампе, который проставляется на оборотной стороне последнего листа основного документа на свободном от текста месте письма. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, В-1705).
- 2.13. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе электронной регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс предыдущего обращения в ПФР. В правом верхнем углу повторных обращений граждан и на распечатанных регистрационно-контрольных карточках делается пометка "ПОВТОРНО", а также подбирается и прилагается к обращению вся предшествующая переписка.
- Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.
- 2.14. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в ПФР, учитываются под очередным регистрационным индексом.
- 2.15. Зарегистрированные обращения граждан, содержащие особо важные и социально значимые вопросы, а также поступившие с сопроводительными письмами из высших органов государственной власти Российской Федерации и требующие информации об исполнении, направляются Управлением по работе с обращениями граждан вместе с двумя регистрационно-контрольными карточками, а в случае повторного обращения - с предыдущей перепиской, для доклада Председателю Правления ПФР или его заместителям.
- К обращению, направляемому согласно полученному поручению в структурное подразделение, прикладывается указатель, который содержит наименование этого подразделения и входящий регистрационный номер письма.
- Если поручение по обращению гражданина дано нескольким структурным подразделениям, то работу по его исполнению координирует подразделение, указанное в резолюции первым.
- В случае необходимости рассматривающее обращение структурное подразделение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
- Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в Управлении по работе с обращениями граждан, после их регистрации в отделе учета и контроля передаются в отдел по рассмотрению обращений и приему граждан указанного Управления.
- 2.16. Вся информация о ходе рассмотрения обращения гражданина (резолюция руководителя, фамилия исполнителя, срок исполнения, промежуточные ответы, отметка об исполнении и направлении в дело и т. д.) отражается в электронной регистрационно-контрольной карточке.
- 2.17. Регистрационно-контрольные карточки распечатываются отделом учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан:

в 2 экземплярах - на письма, направляемые для рассмотрения в структурные подразделения (одна карточка - для отдела учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан, одна - для структурного подразделения);

в 1 экземпляре - на все другие обращения граждан.

2.18. При работе с обращениями граждан работник отдела учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан обязан:

внимательно прочитывать письма, наиболее полно заносить в электронные регистрационно-контрольные карточки краткое их содержание, соблюдая при этом условие, чтобы запись обосновывала направление письма для дальнейшего рассмотрения;

осуществлять первичную обработку обращений граждан и вносить предложения руководству Управления по работе с обращениями граждан о представлении писем для доклада руководству Правления ПФР, направлении непосредственно в структурные подразделения или рассмотрении обращения непосредственно в Управлении по работе с обращениями граждан;

регистрировать и направлять обращения граждан в соответствующие структурные подразделения; давать справки по обращениям граждан, поступившим в Управление по работе с обращениями граждан.

2.19. Руководители структурных подразделений и другие должностные лица этих подразделений при рассмотрении обращений граждан обязаны:

внимательно разбираться в существе их содержания, в случае необходимости запрашивать нужные документы и материалы, направлять работников на места для проверки фактов, принимать другие меры для объективного решения поднимаемых в обращениях граждан вопросов;

сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, в случае отклонения предложений, заявлений и жалоб указывать мотивы и разъяснять порядок обжалования полученных ответов;

систематически анализировать и обобщать обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.

2.20. Исполнитель (работник структурного подразделения), которому поручена работа с обращением гражданина, принимает все необходимые меры по данному обращению: готовит соответствующие предложения, ответы автору, делает напоминания соисполнителям, готовит запросы в другие органы и организации и т. д.

2.21. Отсутствие непосредственного исполнителя (командировка, отпуск, болезнь, другое) не снимает со структурного подразделения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан. При отъезде в командировку или отпуск исполнитель по указанию руководителя подразделения передает обращение и соответствующие материалы через лицо, которому поручено ведение делопроизводства, другому исполнителю.

2.22. Ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях получают обращения из Управления по работе с обращениями граждан под расписку на первом экземпляре регистрационно-контрольной карточки, которая возвращается в отдел учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменное обращение, поступившее в ПФР в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (часть 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам с целью получения необходимых для рассмотрения обращения документов срок рассмотрения обращения может быть продлен с разрешения должностного лица, давшего поручение, не более чем на 30 дней с уведомлением

гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения (часть 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ПФР, или подлежащее рассмотрению в отделениях ПФР, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.5 настоящей Инструкции (часть 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

Письма подписываются руководителями структурных подразделений.

IV. Организация рассмотрения обращений граждан

4.1. Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое, минуя отдел учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан.

4.2. Ответы на обращения граждан подписывают руководство ПФР или руководители структурных подразделений.

4.3. В ответах на обращения граждан указываются фамилия и инициалы адресата, адрес и почтовый индекс.

4.4. Не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии служебных документов.

4.5. Ответ на обращение, поступившее в ПФР по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении (часть 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ).

4.6. Все документы, связанные с рассмотрением обращений граждан (запросы, ответы, переписка по предыдущим обращениям), после подписания передаются для оформления и отправки в отдел учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан, где был зарегистрирован первоначальный документ.

4.7. Регистрационный индекс (исходящий номер) ответа заявителю состоит из входящего регистрационного номера, индекса структурного подразделения и порядкового номера (например, В-1705-19/1804).

4.8. Перед отправкой исполненных обращений работник отдела учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан обязан проверить наличие соответствующих подписей, индекса ответа, даты и указанных в письме приложений. Все копии сопроводительных писем, ответов и запросов должны быть завизированы исполнителем.

4.9. На каждом обращении гражданина после его исполнения проставляются следующие отметки: "В дело", личная подпись должностного лица, принявшего это решение, и дата, а также "Снято с контроля", дата и подпись:

в Управлении по работе с обращениями граждан - сотрудника отдела учета и контроля;

в структурных подразделениях - работника, назначенного ответственным за делопроизводство.

V. Контроль исполнения обращений граждан

5.1. Обращения граждан по наиболее важным и социально значимым вопросам, а также поступающие в ПФР от различных корреспондентов, высказывающих пожелание сообщить им результаты рассмотрения письма, берутся на контроль. В этом случае на регистрационно-контрольных карточках и на обращениях граждан в правом верхнем углу проставляется штамп "КОНТРОЛЬ" и указывается срок исполнения.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, проведением необходимой работы по подготовке и оформлению ответов, а также статистический анализ исполнительской дисциплины в структурных подразделениях осуществляет отдел учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан.

5.3. При необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, о которых идет

речь в абзаце втором пункта 3.1 настоящей Инструкции, исполнитель обязан до истечения установленного срока подготовить проект служебной записки для руководства ПФР с обоснованием причин продления срока.

Сведения об изменении сроков исполнения по обращениям граждан направляются в отдел учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан немедленно после принятия решения.

5.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль их исполнения завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению просьб, предложений, заявлений и жалоб граждан.

5.5. Поручения по обращениям граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ.

5.6. Отдел учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан периодически информирует руководство Правления ПФР и руководителей структурных подразделений обо всех фактах нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

VI. Формирование дел по обращениям граждан

6.1. Формирование, оформление и временное хранение дел по обращениям граждан должно отвечать требованиям Государственного стандарта "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" (ГОСТ Р 6.30-2003), принятого постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 3 марта 2003 г. N 65-ст (по заключению Министерства юстиции Российской Федерации данное постановление не нуждается в государственной регистрации, письмо от 04.04.2003 N 07/3276-ЮД), а также соответствовать порядку работы с документами, установленному в ПФР.

6.2. Обращения граждан после их рассмотрения в структурных подразделениях должны быть возвращены в отдел учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан со всеми относящимися к ним документами (копией ответа автору, регистрационно-контрольной карточкой и т. д.) для централизованного формирования дел и пополнения базы данных сведениями, необходимыми для осуществления справочно-информационной работы.

При формировании дел работником отдела учета и контроля проверяется правильность направления документов в дело, оформление документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота (комплектность).

Не рассмотренные полностью обращения граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается, они возвращаются исполнителям на доработку.

6.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в дела формируются в течение одного календарного года и располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение гражданина и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения гражданина или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов, относящейся к конкретному автору. Подшитые в дело документы нумеруются, и на них составляется внутренняя опись. В конце дела на отдельном листе составляется заверительная надпись.

6.4. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей по обращениям, зарегистрированным в отделе учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан. В структурных подразделениях для удобства в работе могут формироваться дела с копиями документов со сроком хранения "До минования надобности".

6.5. Обязанность по обеспечению сохранности документов по обращениям граждан возлагается на работников отдела учета и контроля Управления по работе с обращениями граждан.

6.6. Для данной категории документов устанавливается, как правило, пятилетний срок хранения. В необходимых случаях постоянно действующей Центральной экспертной комиссией ПФР может быть принято решение об увеличении срока хранения, в том числе о постоянном хранении наиболее ценных и социально значимых предложений граждан.

6.7. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

VII. Работа по обобщению и анализу обращений граждан

7.1. Управление по работе с обращениями граждан ежемесячно и по мере надобности готовит информацию об объеме поступивших в ПФР обращений граждан и характере поставленных в них вопросов, а также о количестве посетителей, принятых в приемной ПФР.

7.2. Руководители структурных подразделений систематически анализируют письма граждан, изучают и обобщают вопросы, которые ставят граждане в письмах и на личном приеме, и на основе собранной периодической информации осуществляют подготовку предложений по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан.

По наиболее важным и социально значимым вопросам, поднимаемым в письменных и устных обращениях граждан, готовится информация для доклада руководству ПФР или обсуждения на заседании Правления Пенсионного фонда Российской Федерации.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций и страхователей в Пенсионном фонде Российской Федерации

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций и страхователей (далее - Положение) разработано в целях совершенствования организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций и страхователей (далее - граждан) в Пенсионном фонде Российской Федерации по вопросам, входящим в компетенцию ПФР.

1.2. Прием граждан в Пенсионном фонде Российской Федерации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

1.3. Прием граждан осуществляется (не реже одного раза в квартал) Первым заместителем и заместителями Председателя Правления ПФР, Исполнительным директором ПФР и его заместителями, руководителями структурных подразделений Исполнительной дирекции ПФР и их заместителями, а также иными лицами, наделенными необходимыми для этого полномочиями, по вопросам, относящимся к их компетенции.

1.4. Прием граждан ведется по средам с 10.00 до 13.00 часов в помещении приемной ПФР (ул. Донская, д. 4, кабинет 101).

II. Организация приема граждан

2.1. Решение вопросов приема граждан в ПФР, а также осуществление контроля за соблюдением правил его организации возлагаются на Управление по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей (далее - Управление по работе с обращениями граждан).

2.2. Подготовка материалов, необходимых для приема граждан:

Первым заместителем, заместителями Председателя Правления ПФР и Исполнительным директором ПФР осуществляется Управление совместно с другими подразделениями Исполнительной дирекции ПФР, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные посетителем; руководителями структурных подразделений Исполнительной дирекции ПФР осуществляется теми

подразделениями, руководители которых ведут прием. При необходимости по инициативе руководителей подразделений Исполнительной дирекции ПФР к этой работе могут привлекаться работники других подразделений, в ведении которых находятся вопросы, содержащиеся в обращении.

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

Регистрация гражданина в ходе его приема и запись содержания устного обращения осуществляются посредством заполнения принимающим лицом (либо его помощником) карточки личного приема гражданина, которая после завершения приема передается в Управление по работе с обращениями граждан для учета и ввода содержащихся в ней сведений в соответствующую электронную базу данных.

2.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, с резолюцией принимающего должностного лица передается в Управление по работе с обращениями граждан для регистрации и последующего направления для рассмотрения и разрешения по существу поставленных вопросов в соответствии с имеющейся резолюцией. На лицевой стороне первого листа такого обращения проставляются штамп "Принято в Приемной Пенсионного фонда Российской Федерации", подпись лица, принявшего заявление, и дата приема.

Указанные письменные обращения подлежат рассмотрению структурными подразделениями Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР в порядке, установленном Инструкцией по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей в Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР.

2.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ПФР, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

III. Прием граждан Первым заместителем, заместителями

Председателя Правления ПФР, Исполнительным директором ПФР и его заместителями

3.1. Первый заместитель, заместители Председателя Правления ПФР, Исполнительный директор ПФР и его заместители проводят прием граждан по вопросам, входящим в компетенцию курируемых ими структурных подразделений Исполнительной дирекции ПФР.

3.2. По решению Первого заместителя, заместителей Председателя Правления ПФР, Исполнительного директора ПФР и его заместителей к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться другие должностные лица Исполнительной дирекции ПФР.

3.3. Предварительная запись на прием к Первому заместителю, заместителям Председателя Правления ПФР, Исполнительному директору ПФР и его заместителям осуществляется Управлением по работе с обращениями граждан, как правило, в тех случаях, когда заявитель ранее обращался в ПФР, Исполнительную дирекцию ПФР, в отделения ПФР или подведомственные им территориальные органы ПФР и не удовлетворен полученными ответами или принятыми по его обращениям решениями, а также по поручениям Первого заместителя Председателя Правления ПФР, заместителей Председателя Правления ПФР, Исполнительного директора ПФР и его заместителей. Управление заблаговременно информирует Первого заместителя, заместителей Председателя Правления ПФР, Исполнительного директора ПФР и его заместителей о гражданах, записавшихся к ним на прием, и представляет имеющиеся материалы.

IV. Прием граждан руководителями

структурных подразделений Исполнительной дирекции ПФР, их заместителями и иными лицами,

наделенными необходимыми для этого полномочиями, по вопросам, относящимся к их компетенции

4.1. Прием граждан руководителями подразделений Исполнительной дирекции ПФР, их заместителями и иными должностными лицами ПФР проводится в приемной ПФР (ул. Донская, д. 4, каб. 101).

4.2. Организация разрешения вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, а также информирование граждан о результатах рассмотрения их обращений возлагаются на структурные подразделения Исполнительной дирекции ПФР, которые осуществляли подготовку и проведение приема граждан.
