

**ФАНО РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУКИ
ИНСТИТУТ СИЛЬНОТОЧНОЙ ЭЛЕКТРОНИКИ
СИБИРСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК
(ИСЭ СО РАН)**

ПРИКАЗ

от «02» ноября 2016 г.

№ 135

Томск

**Об утверждении Инструкции по
работе с обращениями граждан в
ИСЭ СО РАН**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в ИСЭ СО РАН, утвержденной приказом ИСЭ СО РАН от 23.03.2016 г. № 37, в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в ИСЭ СО РАН,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в ИСЭ СО РАН и ввести ее в действие с 01 января 2017 года.
2. Утвердить форму карточки личного приема граждан (Приложение 1).
3. Утвердить форму журнала учета обращений граждан (Приложение 2).
4. ГИТ разместить Инструкцию на сайте Института.
5. Секретаря руководителя назначить ответственной за выполнение требований Инструкции и осуществление контроля за выполнением ее требований в практической работе.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
7. Признать утратившим силу приказ от 11 февраля 2004 г. № 6/1 осн.д.

Директор Института

Н. А. Ратахин

Н.А.Ратахин

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями граждан в Федеральном государственном бюджетном учреждении науки Институте сильноточной электроники Сибирского отделения Российской академии наук (ИСЭ СО РАН)

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в ИСЭ СО РАН (далее Институт) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией по делопроизводству в ИСЭ СО РАН, утвержденной приказом ИСЭ СО РАН от 23.03.2016 г. № 37.

1.2. В Институте подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан, в том числе работников и аспирантов Института (далее – обращения граждан), поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к директору Института во время приема граждан.

1.3. Секретарь руководителя несет персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступающих в Институт.

1.4. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан поступают для рассмотрения в Институт: почтовым отправлением; по электронной почте (Интернет – обращения); посредством факсимильной связи.

2.2. Интернет – обращение распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59 –ФЗ и настоящей Инструкцией.

2.3. Регистрации письменных обращений, поступивших в рабочее время, производится в день поступления, поступивших в нерабочее время, - на следующий рабочий день.

2.4. Регистрация обращений граждан, поступивших в Институт, производится в приемной директора секретарем руководителя в журнале учета обращений граждан.

2.5. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с дополнением буквенного индекса в журнале учета обращений граждан.

2.6. Учет обращений ведется в журнале учета обращений граждан.

2.7. На обращениях граждан в правой нижней части лицевой стороны первого листа указывается дата регистрации.

2.8. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в журнале учета обращений граждан вносятся первые две - три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого предполагается направить ответ, при этом проставляется отметка «коллективное» и указывается общее количество обратившихся граждан.

2.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются директору Института или лицу, его замещающему для подготовки поручений о рассмотрении указанных обращений.

2.10. Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан (секретарь руководителя), после получения от директора Института обращения с указанием исполнителя в тот же день или на следующий рабочий день передает его под роспись ответственному за исполнение поручения.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в Институт, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Директор Института в день регистрации или на следующий рабочий день принимает решение о порядке рассмотрения обращений граждан, а именно указывает исполнителя, который будет готовить ответ на данное обращение и срок подготовки проекта ответа гражданину.

3.3. Подлинники обращений граждан остаются у секретаря руководителя, исполнителям выдаются копии.

3.4. В случае если в указании по исполнению о рассмотрении обращения обозначено несколько исполнителей, подлинник обращения остается у секретаря руководителя, копии направляются всем соисполнителям.

Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю, указанному в поручении первым, в срок не более половины отведенного времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

3.5. Запрещается делать письменные пометки на подлиннике

обращения. Допускаются подчеркивание отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

3.6. Ответ заявителю направляется за подписью директора Института, или лица, его замещающего.

3.7. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения: о принятии обращения к рассмотрению; оставлении его без рассмотрения; о возвращении обращения заявителю в соответствии с пунктами 3.13, 3.17, 3.18 настоящей инструкции.

3.8. При поступлении в установленном порядке в Институт запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение исполнитель обязан в течение 15 дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу 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 предоставления.

3.9. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

3.10. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью, направляются канцелярией Института в письменном виде почтовым отправлением или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.11. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству в ИСЭ СО РАН, утвержденной приказом ИСЭ СО РАН от 23.03.2016 № 37, на бланке письма Института с регистрацией в канцелярии.

3.12. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответы на письменные обращения граждан подписывает директор Института, либо лицо его замещающее.

3.13. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в журнале учета обращений указана первой в соответствии с пунктом 2.8 настоящей Инструкции.

3.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.15. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.16. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и

имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а также в адрес работников Института вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. При необходимости данное обращение может быть направлено в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

3.17. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение директору Института, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.18. 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.

3.19. В случае если 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

3.20. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Институтом в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения. Если последний день срока исполнения обращения гражданина приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется директором в его кабинете, график приема граждан, в том числе с учетом возможных изменений, в оперативном порядке доводится до сведения граждан через сайт www.hcei.tsc.ru

5.2. Прием граждан директором осуществляется по предварительной записи.

5.3. Координацию приема по личным вопросам граждан осуществляет секретарь руководителя.

5.4. Продолжительность личного приема одного заявителя не более 30 минут.

5.5. При личном приеме гражданин, не являющийся работником Института, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.6. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

5.7. В случае отсутствия директора Института в назначенный день приема (командировка и др.), прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

5.8. По итогам приема гражданина должностным лицом, проводившим личный прием, заполняется карточка личного приема гражданина (далее – карточка личного приема) по образцу согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции, которая подлежит регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.9. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина.

О корреспонденции, полученной от гражданина в ходе личного приема, делается запись в карточке личного приема. Указанная корреспонденция прикрепляется к карточке личного приема и подлежит рассмотрению в установленном порядке.

5.10. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Института, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.11. 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 делается соответствующая запись в карточке личного приема.

5.12. Регистрация карточек личного приема в Институте осуществляется в журнале учета обращений граждан.

6. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

6.1. Работа с обращениями граждан в Институте основывается на принципах гласности и открытости.

Информация о фактических адресах Института, справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, времени личного приема граждан директором и его заместителями размещается в местах, доступных для посетителей.

6.2. Контроль за исполнением обращений граждан со стороны директора, секретаря руководителя и канцелярии должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

6.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовка справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовка и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

6.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

6.5. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляется секретарем руководителя.

6.6. Поручения о рассмотрении письменных обращений граждан снимаются с контроля в Институте после направления ответов гражданам на их обращения.

6.7. Секретарь руководителя ежемесячно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимает меры по устранению причин нарушений, поставив директора Института в известность о неисполнении поручения и о нарушении сроков дачи ответов.

Приложение 1
к приказу ИСЭ СО РАН
от «02» ноября 2016 года № 135

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

« _____ » _____ 20 _____ г.

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: _____

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: _____

Отметка о результате приема: _____

Подпись гражданина, дата _____

Подпись ведущего прием, дата _____

Приложение 2
к приказу ИСЭ СО РАН
от «02» ноября 2016 года № 135

Форма журнала учета обращений граждан

№ п/ п	Дата обраще ния	Ф.И.О. заявите ля	Адрес заявите ля	Краткое содержа ние вопроса	Решен ие вопро са	Ф.И.О., должность лица, осуществляе мого личный прием	Примеча ние