

# **1. Порядок рассмотрения обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления; нормативные правовые акты, регулирующие вопросы рассмотрения обращений.**

## **I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 13.10.2004 № 1314 «Вопросы Федеральной службы исполнения наказаний», приказом ФСИН России от 19.05.2006 № 245 «Об утверждении регламента Федеральной службы исполнения наказаний».

В институте рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления; нормативные правовые акты, регулирующие вопросы рассмотрения обращений (далее – обращения), поступающие в письменной форме, в форме электронного сообщения или устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан.

2. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб:

Предложения - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности института и совершенствование социально-экономических отношений.

Заявления - обращения граждан, направленные на реализацию их прав и законных интересов.

Жалобы - обращения граждан с требованием о восстановлении их прав и законных интересов, нарушенных действиями либо решениями института.

Работа с предложениями, заявлениями и жалобами граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации, Уставом ФКОУ ВО Пермский институт ФСИН России.

3. Порядок определяет последовательность работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан (в дальнейшем - обращениями граждан), а также правила ведения делопроизводства по ним в институте.

4. Анализ состояния работы по рассмотрению обращений граждан рассматривается на совещании при начальнике института.

## **II. Прием и регистрация поступающей корреспонденции**

5. Обращения граждан, поступившие в институт, рассматриваются по вопросам в соответствии с установленным статусом и компетенцией института; обращения граждан, поступившие в институт ошибочно и не относящиеся к его компетенции, институт направляет по принадлежности и сообщает об этом заявителю (в 7-дневный срок).

6. Все поступающие в институт обращения граждан подлежат обязательной регистрации в подразделении делопроизводства.

На все поступающие в институт обращения граждан, а также письма, направленные вышестоящими органами, связанные с обращениями граждан, регистрируются в секретариате в течение трех дней с момента поступления.

Конверты, в которых поступили письма, сохраняются в течение всего периода их разрешения, после чего уничтожаются.

7. На поступившие документы проставляется штрих код, в котором указываются: регистрационный входящий номер; дата поступления.

Если документ взят на контроль исполнения, то в правом верхнем углу ставится штамп «Взято на контроль».

8. Письменные обращения граждан, в которых нет подписи заявителя, не указаны фамилия, имя отчество, или написаны неразборчиво, не содержатся данных о месте жительства заявителя, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

В обращении (предложении, заявлении или жалобе) указываются:

наименование органа, куда направляется обращение или должность лица, кому направляется обращение, или фамилия, имя, отчество, кому адресовано обращение;

фамилия, имя отчество обращающегося лица;

точный почтовый адрес с указанием индекса (адрес электронной почты), куда необходимо направить решение по обращению;

суть обращения (излагается как можно подробнее и точнее);

перечень приложенных документов (в случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии);

ставится личная подпись с расшифровкой;

дата написания обращения.

### III. Рассмотрение обращений

9. Поступившие в институт обращения граждан первоначально рассматриваются начальником института или его заместителями, по значимости и сложности поставленных в них вопросов, и, в зависимости от этого, направляются на исполнение в соответствующее структурное подразделение, согласно резолюций начальника.

Секретариат направляет оформленные в установленном порядке обращения граждан на исполнение в соответствующие структурные подразделения.

10. Инспектор секретариата не более чем в 2-хдневный срок переносит в регистрационно-контрольную карточку сведения о резолюции руководителя.

11. Если поручение по обращению заявителя дано нескольким структурным подразделениям, ответственным исполнителем считается то подразделение, руководитель которого указан первым.

Структурным подразделениям-соисполнителям направляются копии обращения, а они представляют ответственному исполнителю необходимые материалы или информацию для обобщения и подготовки ответа автору обращения в форме служебной записки через секретариат. В служебной записке указывается к какому регистрационному номеру она относится; исходящий номер подразделения-соисполнителя не проставляется, так как внутренняя переписка не подлежит регистрации.

Ответственный исполнитель и соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременную и качественную подготовку ответов на обращения граждан.

12. Руководители структурных подразделений при рассмотрении обращений граждан обязаны:

досконально разобраться в поставленном вопросе, при необходимости запросить дополнительные документы и материалы, направить специалистов подразделения на место с целью получения достоверной информации и принять другие меры для объективного рассмотрения вопроса;

принимать обоснованные решения, обеспечивать своевременное и качественное исполнение этих решений;

сообщать заявителям в письменной или устной форме о принятых решениях по их обращениям, а в случае их отклонения – указывать причины;

разъяснять порядок подачи предложений, заявлений и жалоб в соответствующие государственные и общественные органы, предприятия, учреждения, организации, к непосредственному ведению которых относится разрешение того или иного вопроса.

Запрещается:

направлять обращения граждан для разрешения тем органам или должностным лицам, действия которых обжалуются;

передавать обращения из одного структурного подразделения в другие, минуя секретариат.

13. Если при проверке обращения выявлены нарушения законных прав и интересов граждан, недостатки в деятельности института, то по результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Также в заключении должно быть указано, какие конкретно приняты меры по устранению выявленных недостатков.

14. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан ответ в письменной или устной форме. В случае устного ответа в карточках

учета (журнале) делается отметка о доведении заявителю результатов рассмотрения в личной беседе либо по телефону.

15. Повторные письма регистрируются так же, как и первичные, о чем делается соответствующая пометка в учетах. На обращении, на свободном от текста месте, проставляется штамп «Повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу или в которых автором обжалуются решения по предыдущему письму. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные по донному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы.

#### IV. Сроки рассмотрения обращений

16. Заявления и жалобы граждан должны рассматриваться в срок до 30 дней со дня поступления в институт.

17. Предложения граждан рассматриваются в срок до 30 дней, за исключением тех случаев, когда требуется дополнительное изучение.

18. Если для разрешения соответствующего обращения необходимо проведение специальной проверки, запрос дополнительных документов и материалов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены, в порядке исключения, начальником института на срок не более 30 дней с сообщением об этом заявителю.

19. Продление срока исполнения поручений по обращениям граждан оформляется на основании служебной записки на имя должностного лица, подписавшего резолюцию по материалу заявителя, где должна быть указана причина переноса срока исполнения поручения.

Служебная записка визируется исполнителем по обращению и подписывается руководителем соответствующего структурного подразделения с указанием даты, фамилии и телефона исполнителя.

20. По обращениям граждан, поступившим в институт с поручением из ФСИН России с указанием конкретного срока исполнения в проекте резолюции, подготовленной в институте, проставляется тот же срок исполнения.

21. Если срок исполнения документа не указан, то он устанавливается в секретариате в соответствии с вышеуказанным порядком настоящего раздела.

Если обращение поступило непосредственно от заявителя, то срок исполнения устанавливается со дня его поступления в институт.

22. Если обращение поступило с сопроводительным письмом из ФСИН России, то срок исполнения устанавливается от исходящей даты сопроводительного письма.

23. В отдельных случаях рассмотрение обращений граждан требует большого количества времени (запросы в разные инстанции с ожиданием ответов на них), тогда исполнение берется на дополнительный контроль

с установлением длительного срока - но не более чем на 30 дней. Такая отметка ставится на регистрационно-контрольной карточке, а материалы хранятся у исполнителя до окончания рассмотрения и оформление исходящей корреспонденции.

#### V. Осуществление контроля.

24. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков их исполнения возлагается на руководителей структурных подразделений, в которые, по резолюции руководства института, для исполнения передано обращение.

25. Регистрация поступающих в институт обращения граждан, а также контроль за своевременным и полным рассмотрением поступающих предложений, заявлений и жалоб осуществляет секретариат института.

Предметом контроля являются сроки и полнота рассмотрения поставленных в обращении вопросов, объективность и тщательность проверки изложенных в нем сведений, обоснованность и законность принятых по обращению решений, своевременность его разрешения и направления ответа заявителю.

Поручение по обращениям граждан считается исполненным только после представления заявителю письменного или устного ответа (если ответ требовался) и сдачи материалов в секретариат института. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

26. Регистрация исходящей (зарезервированной в СЭД УИС) корреспонденции оформляется в секретариате.

27. Ответы авторам обращений подписываются руководством института.

Копия ответа вместе с основанием (материалы обращения) передается из структурного подразделения-исполнителя в секретариат.

На копии ответа заявителю указывается фамилия ответственного исполнителя и номер телефона, а также должны быть визы соисполнителей (с их расшифровкой).

Инспектор секретариата обязан в контрольной карточке сделать соответствующие отметки об исполнении и переставить ее в раздел исполненных жалоб картотеки.

#### VI . Организация личного приема граждан

28. Личный прием граждан руководством института осуществляется по утвержденному графику. Начальник института ведет прием по предварительной договоренности, через секретаря.

В ФКОУ ВО Пермский институт ФСИН России ведется журнальный учет посетителей с указанием вопросов, с которыми они обращались, и результатов их рассмотрения.

Запись на личный прием осуществляет секретарь в специально оформленный для этих целей журнал.

Если на личном приеме в институте гражданину(ке) не было дано исчерпывающего ответа (из-за необходимости дополнительной проработки вопроса), то ему (ей) может быть предложено оформить свои вопросы (просьбы) в письменном виде и сдать это заявление в секретариат для рассмотрения в изложенном выше порядке.

29. Комиссия по работе с обращениями граждан при непосредственном обращении граждан по вопросам, носящим справочный характер, оказывает необходимую консультативную помощь.

---

