УТВЕРЖДЕНА
приказом БНУ РА «НИИ алтаистики
им. С.С. Суразакова»
от « 18 » апреля 2025 г. № 55

Инструкция
по организации работы с обращениями граждан в Бюджетном научном учреждении Республики Алтай «Научно-исследовательский институт алтаистики им. С.С. Суразакова»

I. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Бюджетном научном учреждении Республики Алтай «Научно-исследовательский институт алтаистики им. С.С. Суразакова» (далее – Инструкция, Институт) регламентирует порядок и сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее – обращения граждан) в Институт, включая порядок приема, первичной обработки, учета, регистрации, рассмотрения, направления ответов по обращениям граждан, организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в Институте.

1.2. Работа с обращениями граждан в Институте осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Алтай, а также настоящей Инструкцией.

1.3. Действие Инструкции распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений (далее – граждане и организации), за исключением правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан, юридических лиц, которые подлежат рассмотрению в специальном порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами.

1.4. Действие Инструкции распространяется на организацию работы с обращениями граждан в Институте независимо от вида носителя, в том числе на письменные и электронные документы, поступившие в форме устного обращения, направленные средствами массовой информации, включая их подготовку, обработку, учет, хранение, использование и контроль исполнения, осуществляемые с помощью информационных технологий.

1.5. Организационно-методическое сопровождение работы с обращениями граждан в Институте, контроль за соблюдением ее организации в отделах Института осуществляется секретарем руководителя.

1.6. Граждане имеют право обращаться к директору Института и в Институт:

1) в письменной форме (индивидуальные и коллективные обращения);
2) в форме электронного документа через официальную электронную почту Института: altaistika@mail.ru;
3) лично на личных приемах;
4) устно (по телефону).

1.7. Секретарь руководителя, осуществляющий прием и рассмотрение обращений граждан, обеспечивает обработку персональных данных обратившихся в Институт граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

1.8. Персональные данные граждан, обратившихся в Институт, обрабатываются в целях рассмотрения указанных обращений с последующим уведомлением граждан о результатах их рассмотрения.

1.9. В целях рассмотрения обращения граждан осуществляется обработка следующих персональных данных граждан:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
2) почтовый адрес;
3) адрес электронной почты;
4) контактный телефон;
5) иные персональные данные, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, а также рассмотрения обращения граждан.

1.10. Работать с обращениями граждан, поступившими в Институт, и вносить в них исправления вне служебных помещений не разрешается.

Передача в средства массовой информации сведений, содержащихся в обращениях граждан, не допускается.

1.11. Не является разглашением сведений направление письменного обращения гражданина в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов.

1.12. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

1.13. В случае, если в обращении гражданина указан почтовый адрес и (или) адрес электронной почты гражданина, с которого ранее обращалось иное лицо, при уведомлении о переадресации указанного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, гражданин информируется об этом в целях недопущения разглашения сведений о его частной жизни без его согласия, в том числе его персональных данных.

1.14. Работники Института, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов.

1.15. Личная ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, за организацию и состояние делопроизводства по рассмотрению обращений граждан и организаций несут работники Института.

1.16. Работа с обращениями граждан в Институт включает в себя следующие операции:

1) прием и первичную обработку обращений граждан;

2) регистрацию и учет обращений граждан;

3) принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений граждан;

4) рассмотрение обращений граждан по существу и принятие по ним решений;

5) подготовку и направление ответов на обращения граждан;

6) хранение обращений и материалов по рассмотрению обращений граждан;

7) личный прием граждан;

8) анализ рассмотрения обращений граждан;

9) контроль за рассмотрением обращений граждан.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Института в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: https://www.niialt.ru.

2.2. График приема граждан директором Института размещается на официальном сайте Института в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – график личного приема граждан).

2.3. Обращения граждан в письменной форме, поступившие к директору Института, заместителю директора Института подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемые в письменной форме: Социалистическая ул., д. 6, г. Горно-Алтайск, 649000.

Адрес электронной почты Центра для обращений граждан: altaistika@mail.ru.

Телефон: 8 (388-22) 2-53-04.

2.4. Обращения граждан в письменной форме могут быть направлены в адрес Института телеграммой, почтовым отправлением, доставкой средствами

почтовой, фельдъегерской, курьерской связи.

2.5. Обращения граждан в форме электронного документа могут быть направлены через официальную электронную почту Института: altaistika@mail.ru.

2.6. Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, проводится по его заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, в помещении приемной Института, в присутствии ответственного за рассмотрение обращения гражданина должностного лица. После ознакомления с документами и материалами гражданин оставляет расписку об ознакомлении, которая прикладывается к материалам по рассмотрению его обращения.

2.7. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании отдела Института, ответственного за его исполнение, осуществляется секретарем руководителя и по телефону 8 (38822) 2-53-04:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 8.00 до 17.30;

пятница – с 8.00 до 16.30;

обеденный перерыв – с 13.00 до 13.48.

III. Порядок приема, первичная обработка и учет обращений граждан

3.1. Прием, первичная обработка, учет поступающих по почте, курьерской службой, фельдъегерской связью обращений граждан, документов, связанных с их рассмотрением в Институте, осуществляется секретарем руководителя.

3.2. При приеме письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, секретарем руководителя:

1) проверяется правильность адресования корреспонденции;

2) отбираются телеграммы, письма, бандероли, посылки, факсы;

3) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются) и скрепкой к тексту письма подкалывается конверт (конверты к письмам граждан сохраняются, так как по ним можно установить фамилию, имя, отчество, адрес отправителя или подтвердить время отправления и получения почтового отправления по штемпелю;

4) поступившие с обращением гражданина документы и конверт подкалываются под скрепку после текста обращения (в случае отсутствия самого текста письма и (или) приложения, лицом, принимающим почту, подкалывается заверенная его подписью с указанием даты справа с текстом:

«Письменного обращения (и (или) приложения) к адресату нет», которая прилагается к конверту);

5) проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа обращения гражданина с датой, временем приема, количеством листов в документе (отметка о поступлении может проставляться соответствующим штампом).

3.3. По выявленным нарушениям и недостаткам секретарем руководителя составляются акты о выявленных нарушениях и недостатках при получении корреспонденции (далее - акт):

1) о вложенных в конверты ценных бумагах, подлинниках документов;

2) об отсутствии письменного вложения;

3) о недостаче документов, упоминаемых в обращении гражданина или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписываются двумя работниками канцелярии. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и подшивается в дело.

3.4. Электронные обращения граждан, поступающие через официальную электронную почту Института: altaistika@mail.ru, обращения граждан в письменной форме, переданные лично заявителями при приеме должностным лицом Института, телефонограммы, поступившие от граждан, принимаются и регистрируются секретарем руководителя.

IV. Порядок регистрации поступающих обращений граждан

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в Институт. На каждое обращение гражданина создается регистрационная карточка в Региональной системе электронного документооборота Республики Алтай (далее - РСЭД), в которой фиксируется момент поступления указанного обращения. Моментом поступления считается текущий день поступления обращения гражданина.

4.2. В случае получения обращений граждан в праздничные или выходные дни, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. При поступлении обращения гражданина в нерабочее время в пятницу оно регистрируется в понедельник.

4.3. Регистрация обращений граждан осуществляется в РСЭД секретарем руководителя.

4.4. Регистрационный номер и дата регистрации (входящие и исходящие), контрольные сроки исполнения по обращению и рассмотрения обращения в Институте устанавливаются секретарем руководителя.

4.5. Секретарь руководителя при регистрации обращений граждан проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

4.6. На зарегистрированных письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер

обращения и дату регистрации (число, месяц, год, количество страниц).

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Прошедшие регистрацию письменные и электронные обращения граждан в день их регистрации посредством РСЭД представляются с проектами поручений руководству Института либо направляются соответствующим начальникам отделов Института для рассмотрения и ответа авторам обращений.

Тексты всех поступивших обращений сканируются, и их электронные образы прикрепляются к регистрационной карточке в РСЭД.

4.7. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействий) конкретных должностных лиц Института, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю.

4.8. Обращения граждан, содержащие обжалование приказов Института, направляются соответствующим отделам Института, для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается заместителем директора Института (в соответствии с распределением обязанностей) с информированием заявителя о принятом решении (при необходимости), о порядке обжалования приказов и распоряжений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан и уведомление авторов обращений

5.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в Институте, если не установлен иной срок.

5.2. Соответствующий отдел Института осуществляет подготовку ответа по существу поставленных автором обращения вопросов, согласование, визирование и подписание ответа в течение 27 дней (если не установлен иной срок).

5.3. Центр по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить 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.

5.4. Сроки рассмотрения обращений в Институте исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

5.5. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Институт из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной

прокуратуры Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, от аппаратов уполномоченных по правам человека и правам ребенка, докладываются директору института или его заместителю и рассматриваются в срок, указанный в поручении.

5.6. Резолюция директора Института, заместителя директора Института, начальников отделов может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

5.7. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким отделам Института, ответственным исполнителем является отдел, указанный в резолюции первым (далее - Ответственный исполнитель).

5.8. Ответственному исполнителю предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - Соисполнитель), координации их работы для подготовки ответа гражданину, и право инициативного запроса необходимой информации от других отделов Института, не указанных в качестве соисполнителей.

5.9. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес Ответственного исполнителя или сообщают об их отсутствии.

5.10. В случаях, когда для полного рассмотрения обращения гражданина требуется участие отдела Института, не указанного в исполнении документа, Ответственный исполнитель в течение трех рабочих дней может обратиться к руководству Института для внесения дополнений в резолюцию.

5.11. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен директором Института, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления срока. При этом отдел Института, ответственный за рассмотрение такого обращения, в письменной форме информирует директора Института о причинах и основаниях продления срока рассмотрения обращения.

5.12. Изменение резолюции и передача обращения гражданина по принадлежности, включая согласование по исполнению обращения с начальником отдела Института, в компетенцию которого будет входить дальнейшее рассмотрение обращения, может осуществляться в срок не позднее трех рабочих дней с даты регистрации обращения в Институте, а по срочным и оперативным - незамедлительно. По истечении срока изменения резолюции передача такого обращения по принадлежности не производится, и Ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной от отдела Института, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении гражданина.

5.13. Директор Института, заместитель директора Института, начальники (заместители) отделов Института после регистрации обращений граждан в РСЭД в течение одного рабочего дня определяют в качестве исполнителей работников соответствующих отделов Института.

5.14. Начальник (заместитель) отдела Института принимает решение о

порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе в семидневный срок со дня регистрации:

- перенаправляет обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Института, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, с приложением имеющихся материалов, необходимых для его рассмотрения, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

- направляет копии обращения гражданина, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

- возвращает гражданам обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, с предложением восполнить недостающие сведения;

- возвращает гражданам обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, без наличия изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа, с предложением восполнить недостающие данные;

- уведомляет гражданина о невозможности разрешения его обращения и/или направления его на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, или не поддается прочтению. После устранения причин, препятствовавших рассмотрению, такое обращение рассматривается в соответствии с Инструкцией;

- возвращает гражданину обращение, в котором он обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- возвращает гражданину обращение, содержащее жалобу на Институт или должностное лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, с разъяснением права гражданина обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.15. Начало течения срока для направления письменного обращения гражданина исчисляется со дня регистрации, а окончание срока переадресации письменного обращения исчисляется в последний календарный день семидневного (пятидневного) срока в рабочее время. Если начало или окончание срока, исчисляемого днями, приходится на нерабочий день, началом или последним днем срока считается предыдущий рабочий день в рабочее время.

5.16. При направлении обращения гражданина на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному

должностному лицу в случае необходимости у них может быть истребована информация о результатах рассмотрения указанного обращения.

5.17. Начальники (заместители начальников) отделов Института ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют наличие информации о факте направления обращений граждан для рассмотрения в их отделы через РСЭД, знакомятся с содержанием обращений граждан, просматривая электронные документы, и исходя из компетенции отделов, определяют в РСЭД в качестве исполнителя работника отдела.

5.18. Ответственный исполнитель ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяет наличие информации о факте направления обращений граждан для рассмотрения, знакомится с содержанием обращений, просматривая их электронные образы, и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

5.19. Проект ответа по обращению гражданина в РСЭД Ответственным исполнителем создается в течение 4 дней со дня регистрации обращения.

VI. Порядок рассмотрения обращений граждан

6.1. Обращения граждан, поступившие в Институт, подлежат обязательному объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

6.2. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации рассматриваются с учетом требований Инструкции.

6.3. По результатам рассмотрения обращения гражданина должно быть принято одно из следующих решений:

1) принятие к разрешению и дачи ответа по существу поставленных в обращении гражданина вопросов;

2) оставление без рассмотрения;

3) направление по принадлежности на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией и уведомлении гражданина о направлении его обращения;

4) прекращение рассмотрения обращения;

5) приобщение к ранее поступившему обращению гражданина;

6) возврат заявителю.

6.4. При подготовке ответа на обращение гражданина работник отдела Института, ответственного за рассмотрение обращения, изучает содержание обращения гражданина и приложенных к нему в подтверждение изложенных доводов документов и материалов (при наличии), а при необходимости уточнения обстоятельств и доводов посредством участия гражданина, направившего обращение, в том числе в целях изучения необходимых для

рассмотрения обращения гражданина документов и материалов в иных государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц.

6.5. В случае если данных, указанных в обращении гражданина, недостаточно для принятия окончательного решения, директором Института, заместителем директора Института предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного решения.

6.6. В случае необходимости, рассматривающие обращение работники соответствующих отделов Института могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения гражданина с выездом на место принимается директором Института. При рассмотрении обращений граждан с выездом на место результаты выезда оформляются заключениями и актами, которые хранятся в приемной Института вместе с обращением гражданина.

6.7. Обращения граждан, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

6.8. В соответствии с резолюцией работник отдела Института готовит проект ответа на обращение гражданина с учетом информации, полученной от соисполнителей по конкретному обращению.

6.9. Гражданину на одно его обращение дается только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении гражданина.

6.10. Подготовленные ответы на обращения граждан ответственным исполнителем оформляются в проекте из регистрационной карточки обращения РСЭД на бланке Института и направляются на визирование.

6.11. Ответы на обращения граждан подписываются директором Института, заместителем директора Института, либо уполномоченным на то лицом в соответствии с их компетенцией.

6.12. Информационное письмо о результатах рассмотрения обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественную палату Российской Федерации, Генеральную прокуратуру Российской Федерации, Счетную палату Российской Федерации, Государственное собрание - Эл Курултай Республики Алтай, аппараты уполномоченных по правам человека и правам ребенка, где рассмотрение обращения гражданина находится на контроле, подписывается директором Института, заместителем директора Института.

6.13. Ответы на обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутатов Государственной Думы

Федерального Собрания Российской Федерации, Государственного Собрания - Эл Курултай Республики Алтай, направленные на имя директора Института, подготавливаются за подписью директора Института, заместителя директора института, исполняющим его обязанности.

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

6.15. Ответственность за достоверность, полноту информации в документах и ответе на обращение гражданина, а также за отсутствие в ней сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну или являющихся конфиденциальными, несет начальник отдела Института, на рассмотрении которого находилось обращение гражданина.

6.16. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, даны на них исчерпывающие ответы и приняты необходимые меры по существу вопросов, поставленных в обращении гражданина.

6.17. При утрате письменного обращения гражданина начальником отдела Института принимается решение об инициировании проведения служебной проверки в отношении работника, совершившего дисциплинарный проступок.

6.18. Секретарь руководителя, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан не позднее 27 дней (если не установлен иной срок исполнения) с даты регистрации обращения выставляет в регистрационной карточке фамилию и инициалы исполнителя, вид исполнения.

6.19. Регистрационный номер ответа на обращение состоит из индекса отдела Института и регистрационного номера обращения.

6.20. Снятие с контроля документов по обращениям граждан осуществляется секретарем руководителя.

6.21. Окончанием срока рассмотрения обращений граждан считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

6.22. Все действия работников отделов Института в РСЭД (принятие документов, просмотр электронного образа обращения, внесение изменений в регистрационную карточку, иные действия) осуществляются с обязательной автоматической системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также лиц, их производивших.

VII. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений граждан

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

7.2. При получении письменного обращения гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи,

Ответственный исполнитель вправе оставить обращение гражданина без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

7.3. Если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Ответственный исполнитель направляет в тот же день такое обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

7.5. Директор Института либо его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и то же отдел Института или одному и тому же должностному лицу Института.

В случае принятия директором Института или заместителем директора Института решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина или организации направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

7.6. Новые обращения гражданина, поступившие после прекращения переписки с гражданином, направляются в отдел Института, подготовившее предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия решения о безосновательности очередного обращения гражданина, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

7.7. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения может быть удовлетворено, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, требующих принятия мер реагирования. Решение об этом принимается начальником отдела Института, которому поручено рассмотрение обращения гражданина. В таком случае гражданину сообщается о прекращении рассмотрения обращения.

7.8. Обращения граждан, поступившие в Институт из органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, содержащие жалобы на нарушение норм законодательства Российской Федерации заместителем директора Института, начальниками отделов Института в 10-дневный срок докладываются директору Института с представлением заключений определенных им отделов Института.

VIII. Порядок направления ответов по обращению граждан

8.1. Отправка ответов гражданам и организациям в Институте осуществляется ежедневно и централизованно средствами почтовой и фельдъегерской связи, системам электронного взаимодействия. Ответ на обращение гражданина может быть выдан лично в Институте по заявлению при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

8.2. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении гражданина, поступившем в Институт в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Институт в письменной форме.

8.3. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину отдельно на указанный им в обращении адрес.

8.4. Если обращение подписано несколькими гражданами, но адрес для направления ответа указан только одного из них, ответ направляется гражданину, указавшему свой адрес с просьбой довести данный ответ до сведения других граждан, подписавших обращение.

8.5. Если в обращении гражданина указан не один адрес гражданина и при этом ни один из них не определен как адрес, на который надо направлять ответ (например, для обращений в письменной форме, адрес по месту жительства и адрес по месту пребывания), ответ дается гражданину на все указанные адреса.

8.6. На поступившее в Институт 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 на официальном сайте Института в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.7. По просьбе гражданина ответ может быть направлен по электронному и/или почтовому адресу, указанному в обращении независимо от формы подачи обращения.

8.8. Направление ответа на обращения граждан адресатам после снятия документа с контроля осуществляется секретарем руководителя - на адрес электронной почты адресата, по системам электронного взаимодействия и МЭДО, фельдъегерской связи.

8.9. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

8.10. Отправка ответов на обращение гражданина по электронному адресу гражданина происходит из регистрационной карточки обращения гражданина в РСЭД с почтового ящика Института altaistika@mail.ru.

8.11. В случае возврата корреспонденции секретарь руководителя вносит в регистрационную карточку обращения гражданина в РСЭД соответствующую информацию (отказ адресата от получения, отсутствие адресата по указанному адресу, ошибочное или неполное указание адреса, истечение срока хранения корреспонденции). В случае если отдел Института указал неверные адресные данные гражданина, контрольный срок по рассмотрению обращения гражданина возобновляется.

8.12. В случае утраты зарегистрированного документа или не отправления ответа на обращение гражданина Институт принимает решение об инициировании проведения служебной проверки.

IX. Организация личного приема

9.1. Направление заявлений граждан на личный прием осуществляется через официальную электронную почту Института: altaistika@mail.ru.

Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день личного приема, при этом время продолжительности личного приема гражданина не может быть регламентировано. Прием граждан может быть перенесен по согласованию с директором Института, заместителем директора Института, начальниками отделов Института. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены об указанном переносе.

9.2. На личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в Институте возможности видео-конференц-связи.

9.3. Секретарь руководителя осуществляет организацию личного приема граждан директором Института путем:

1) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема директора Института;

2) получения не позднее 10 рабочих дней до даты приема от отделов института, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме директора Института, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме;

3) информационного-технического обеспечения приема граждан директором Института.

9.4. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Института, осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым директором Института.

9.5. Запрещается вносить в помещение для личного приема граждан вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность для посетителей и уполномоченных лиц Института, а также крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров и животных.

X. Проведение личного приема

10.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Основным документом, удостоверяющим личность гражданина, является паспорт гражданина Российской Федерации. Личный прием гражданина по решению уполномоченного лица Института может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

10.2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

10.3. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, отдельным категориям граждан предоставляется право на личный прием в первоочередном порядке.

10.4. Результаты личного приема заносятся в карточку личного приема.

10.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

10.6. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема граждан, составленной по рекомендуемому образцу, приведенному в приложении к Инструкции.

10.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

10.8. 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 вопросов.

10.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

В регистрационной карточке РСЭД при регистрации такого обращения делается отметка «Личный прием».

10.10. В случае наличия граждан, не записанных на личный прием, но желающих быть принятыми и ожидающих приема без записи, уполномоченное лицо Института при необходимости принимает решение о продлении приема граждан, желающих быть принятыми.

XI. Порядок завершения работы с обращениями граждан

11.1. Исполненные документы по рассмотрению обращений граждан формируются в дела секретарем руководителя в соответствии с номенклатурой дел Института в хронологическом порядке по систематическому принципу.

11.2. Каждое рассмотренное письменное обращение гражданина и все материалы, связанные с его рассмотрением, формируются в отдельный блок

документов в следующей последовательности:

1) лист резолюции по письменному обращению гражданина;

2) письменное обращение, приложения к нему (если имеются);

3) визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);

4) служебное письмо о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);

5) заключение о результатах проведенной проверки (в случае ее проведения);

6) материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

11.3. Подшивать в дела нерассмотренные документы по обращениям граждан запрещается.

11.4. Обращения граждан хранятся в архиве Института в течение 5 лет. Обращения граждан, подлежат уничтожению установленным порядком. Составляется акт на уничтожение документов, который находится на постоянном хранении.

XII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

12.1. Контроль за обеспечением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Институте осуществляется секретарем руководителя.

12.2. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан в отделах Института определяется по дате подписания ответа на обращение (на 27 день), если не предусмотрен иной срок.

12.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в отделе Института осуществляется начальником отдела Института.

12.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

1) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
3) напоминание отделам Института о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;
4) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;
5) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения поручений по обращениям граждан директору Института;
6) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля

12.5. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

12.6. Секретарь руководителя ежедневно проверяет состояние

исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения сроков рассмотрения обращений граждан, принимает меры по устранению причин нарушений.

12.7. При нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан отделы Института оперативно информируют секретаря руководителя о причинах неисполнения.

12.8. Секретарь руководителя организует методическое руководство по проверке состояния работы по обращениям граждан и соблюдении требований Инструкции в отделах Института.

12.9. Несоблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Инструкцией, влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Инструкции по организации работы
с обращениями граждан в БНУ РА «НИИ алтаистики
им. С.С. Суразакова»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Лицевая сторона

Фамилия _____
Имя _____
Отчество (при наличии) _____
Почтовый адрес (электронный адрес): _____
_____
Номер телефона/факса: _____
Дата и время личного приема: _____
Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее: _____
_____
Должностное лицо, осуществляющее личный прием: _____
_____
_____
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), должность)

Содержание устного обращения:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Оборотная сторона

Повторность: да/нет
Содержание принятого решения по обращению гражданина:
1. Дан устный ответ (разъяснение):

Отметка о согласии/несогласии гражданина на получение устного ответа:

2. Принято письменное обращение. Всего _____листов, в том числе _____листов приложений, _____(материалов в печатном, электронном виде).

3. Тематика обращения

4. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

5. Принято иное решение (даны устный ответ или устное разъяснение, принято письменное обращение, даны поручения, срок исполнения, приняты иные решения):

6. Должность лица, производившего личный прием

Подпись гражданина _____ (_____)
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись должностного лица,
ведущего прием _____ (_____)
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись лица,
осуществившего ввод информации
в автоматизированную систему
электронного документооборота _____ (_____)
(подпись) (расшифровка подписи)