

Приложение № 1 к приказу директора
ФГБУ «Государственный природный
заповедник «Васюганский»
№ 10 от 01.06 2020 года

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

1. Наименование органа, в который направляется обращение или фамилию, имя, отчество должностного лица учреждения, или его должность.
2. Фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение.
3. Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.
4. Личную подпись и дату.

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

Газеты, журналы и другие печатные издания, документы и материалы, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации и рассмотрению не подлежат.

Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

1. Фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение.
2. Адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

При личном приеме: Гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и сообщает суть обращения. При необходимости проведения дополнительной проверки гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации, учету и рассмотрению.

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие этапы:

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию и учет обращений;
- принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
- рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
- подготовку и направление ответов на обращения;
- хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
- анализ рассмотрения обращений;
- контроль за рассмотрением обращений.

Если гражданин ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме.

Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

Рассмотрение обращений в ходе приема граждан включает в себя следующие этапы:

- запись гражданина на определенные дату и время;
- прием и первичную обработку обращения;
- регистрацию и учет обращений;
- рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
- принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
- подготовку и направление устного либо письменного ответов на обращения;
- хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
- личный прием граждан;
- анализ рассмотрения обращений;
- контроль за рассмотрением обращений.

В случае составления гражданином в ходе его личного обращения письменного обращения применяется порядок рассмотрения письменных обращений.

Ответ на обращение не дается если:

- обращение признано анонимным;
- обращение признано безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

Обращение по существу поставленных вопросов не рассматривается (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению) если:

–обращение признано некорректным по содержанию, изложению или форме. В случае признания обращения некорректным по содержанию гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

–обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения;

–невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть направлен, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение.

Гражданину имеет право на:

–представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

–знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных

документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законом тайну;

-получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации обращения, в котором информация представлена в письменной форме на бумажном носителе (далее – письменное обращение) в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

-обращаться с жалобой на принятное по обращению решение в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

Директор учреждения несет персональную ответственность за состояние работы по приему граждан, обеспечению объективного, своевременного и в полном объеме рассмотрения обращений, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в строгом соответствии с требованиями Федерального закона.

Срок рассмотрения обращения:

Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Все обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) при предоставлении государственных услуг, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

Обращения, поступившие в учреждение в соответствии с его компетенцией рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации.

Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется с даты регистрации обращения, до даты подписания окончательного ответа гражданину.

По обращению, относящемуся к компетенции учреждения, в течение семи дней со дня регистрации принимается одно из следующих решений:

-обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, без рассмотрения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

-обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем письменно уведомляется гражданин;

-копии обращения, содержащего вопросы, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, о чем письменно уведомляется гражданин.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с одновременным письменным уведомлением об этом гражданина.

Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет докладную на имя директора,

принявшее организационное решение о порядке рассмотрения обращения, или уполномоченного должностного лица с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

Результатом рассмотрения обращений, в том числе полученных в ходе приема граждан, являются: письменный или направленный в форме электронного документа, либо устный данный на личном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов.

Личный прием граждан: Осуществляется еженедельно по вторникам с 14-00ч. до 15-00 ч. Граждане принимаются по записи. Иногородние посетители принимаются в день обращения.

При организации приема граждане в обязательном порядке предупреждаются о том, что на приеме может присутствовать заместитель директора, ответственный за данное направление работы. Он имеет право с письменного согласия гражданина на ознакомление с обращением о нарушении его прав, свобод и законных интересов работниками учреждения, а также с результатами их рассмотрения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

В интересах защиты прав граждан и работников в процессе личного приема может производиться аудио - и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В журнал регистрации обращений граждан заносятся дата приема, фамилия, имя, отчество посетителя, при необходимости направления письменного ответа - почтовый адрес (адрес электронной почты), фамилия и инициалы должностного лица, производящего прием, краткое содержание устного обращения и сведения о результатах приема в соответствии с Приложением 1 к настоящему положению.

Если разъяснение вопроса, с которым обратился посетитель не входит в компетенцию данного учреждения, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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 журнал регистрации обращений граждан.

В этом случае должностное лицо, осуществляющее прием, в пределах своей компетенции вправе удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения, или отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения. В остальных случаях гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.