



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 34753

от "18" ноября 2014 г.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО НАУЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
(ФАНО РОССИИ)**

ПРИКАЗ

28 октября 2014 г.

№ 32н

Москва

**Об утверждении Инструкции
по работе с обращениями граждан в Федеральном
агентстве научных организаций**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474), Положением о Федеральном агентстве научных организаций, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2013 г. № 959 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 44, ст. 5758), Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49, ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст. 4996, № 38, ст. 5102, № 53, ст. 7958; 2013, № 13, ст. 1575), в целях совершенствования организации

работы с обращениями граждан в центральном аппарате и территориальных органах Федерального агентства научных организаций приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Федеральном агентстве научных организаций (далее - Инструкция).

2. Руководителям структурных подразделений центрального аппарата и руководителям территориальных органов Федерального агентства научных организаций обеспечить изучение работниками Инструкции, а также выполнение ее требований в практической работе.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



М.М. Котюков

Утверждена

приказом Федерального
агентства научных
организаций
от 28 октября 2014 г. № 32н

**Инструкция
по работе с обращениями граждан в Федеральном
агентстве научных организаций**

I. Общие положения

1. Инструкция по работе с обращениями граждан в Федеральном агентстве научных организаций (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474) (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ), Положением о Федеральном агентстве научных организаций, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2013 г. № 959 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 44, ст. 5758), Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49, ст. 5970;

2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст. 4996, № 38, ст. 5102, № 53, ст. 7958; 2013, № 13, ст. 1575), иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. В Федеральном агентстве научных организаций (далее - Агентство) подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее - обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности Агентства, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

3. Первый заместитель, заместители руководителя Агентства, руководители структурных подразделений центрального аппарата и руководители территориальных органов Агентства несут персональную ответственность за всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступающих в Агентство и его территориальные органы.

Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4. При рассмотрении обращения гражданина 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.¹

¹ Часть 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

II. Прием и регистрация письменных обращений граждан

5. Письменные обращения граждан поступают для рассмотрения в Агентство и (или) его территориальные органы:

почтовым отправлением;

по электронной почте (Интернет-обращения);

посредством факсимильной связи.

6. 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.

7. Прием обращений граждан, поступивших почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальные сайты Агентства и (или) его территориальных органов в сети Интернет, осуществляют уполномоченные должностные лица центрального аппарата и территориальных органов Агентства в соответствии с утвержденным графиком работы.

8. Срок регистрации письменных обращений составляет три дня с момента их поступления в Агентство или его территориальные органы. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.²

9. Регистрация обращений граждан, поступивших в Агентство, производится должностными лицами структурного подразделения Агентства, ответственного за ведение документооборота.

Регистрация обращений граждан, поступивших в территориальные органы Агентства, производится уполномоченными должностными

² Часть 2 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

лицами территориальных органов Агентства.

10. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с дополнением буквенного или цифрового индекса согласно номенклатуре дел.

11. В территориальных органах Агентства при отсутствии системы электронного документооборота учет обращений ведется в журнале учета обращений граждан.

12. На обращениях граждан в правой нижней части лицевой стороны первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

13. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в регистрационную карточку 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.

14. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю (заместителю руководителя) Агентства или уполномоченному должностному лицу для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

В территориальных органах Агентства прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Агентства для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

III. Рассмотрение обращений граждан

15. Обращение, поступившее в Агентство и (или) его

территориальные органы в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.³

16. Руководитель структурного подразделения Агентства, ответственного за ведение документооборота, после получения обращения с указанием по исполнению руководителя (заместителя руководителя) Агентства или уполномоченного должностного лица в тот же день или на следующий рабочий день направляет его в структурное подразделение Агентства, ответственное за исполнение поручения, или в территориальный орган Агентства согласно указанию по исполнению.

17. В случае если в указании по исполнению о рассмотрении обращения обозначено несколько структурных подразделений Агентства, подлинник обращения направляется структурному подразделению Агентства - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям Агентства - соисполнителям.

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

18. В случае если структурное подразделение Агентства - ответственный исполнитель установило, что вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции другого структурного подразделения Агентства, обращение со служебной запиской о передаче его в другое структурное подразделение в день получения или на следующий рабочий день возвращается в структурное подразделение Агентства, ответственное за работу с обращениями граждан. В этом случае структурным подразделением Агентства, ответственным за работу с обращениями

³ Часть 1 статьи 9 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

граждан, в однодневный срок, материалы обращения направляются руководителю (заместителю руководителя) Агентства или уполномоченному должностному лицу для подготовки поручения о рассмотрении обращения другим структурным подразделением.

19. Руководитель структурного подразделения Агентства, получивший обращение с указанием по исполнению о рассмотрении, в день получения или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения. В указании по исполнению руководителя структурного подразделения Агентства указывается срок подготовки проекта ответа заявителю.

20. Запрещается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчеркивание и выделение цветом отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

21. Обращения, поступившие в Агентство по вопросам, относящимся к компетенции его территориального органа, направляются уполномоченными должностными лицами в соответствующий территориальный орган для рассмотрения и ответа заявителю с указанием срока исполнения.

Ответ заявителю направляется руководителем территориального органа Агентства или его заместителем, в сроки установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ либо центральным аппаратом Агентства.

В целях обеспечения контроля соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, уполномоченные должностные лица Агентства запрашивают в территориальных органах Агентства копии ответов на них.

Обращения, поступившие в территориальные органы Агентства по вопросам, относящимся к компетенции Агентства, направляются в Агентство для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты регистрации обращения в территориальном органе Агентства.

22. Руководитель (заместитель руководителя) территориального органа Агентства в день регистрации или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращений граждан. В указании по исполнению руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Агентства указывается срок подготовки проекта ответа гражданину.

23. В территориальных органах Агентства, в случае если в указании по исполнению обозначено несколько должностных лиц - исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю в срок не более половины отведенного времени на исполнение.

24. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:
о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;

о передаче обращения в другой государственный орган по принадлежности или подведомственности;

о возвращении обращения заявителю в соответствии с пунктом 28 настоящей Инструкции.

25. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Агентства, его территориальных органов, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие

органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.⁴

26. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.⁵

27. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.⁶

28. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 27 настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается соответствующими должностными лицами гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.⁷

29. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.⁸

30. При поступлении в установленном порядке запроса из

⁴ Часть 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

⁵ Часть 4 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

⁶ Часть 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

⁷ Часть 7 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

⁸ Часть 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, структурное подразделение центрального аппарата Агентства, территориальный орган Агентства обязаны 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.⁹

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

32. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальные сайты Агентства или его территориальных органов в сети Интернет, направляются в письменном виде почтовым отправлением или в форме электронного документа должностными лицами, ответственными за ведение документооборота в центральном аппарате и (или) территориальных органов Агентства по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными постановлением Госстандарта Российской Федерации от 3 марта 2003 г. № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (по заключению Министерства юстиции Российской Федерации от 4 апреля 2003 г. № 07/3276-ЮД в государственной регистрации не нуждается), и должны содержать, в том

⁹ Часть 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

числе, дату документа; регистрационный номер документа; сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес); текст документа (ответы на поставленные вопросы); подпись (полное наименование должности лица, подписавшего документ, если документ оформлен не на бланке документа; при оформлении документа на бланке должностного лица должность этого лица в подписи не указывают; личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия); отметку об исполнителе (инициалы и фамилия исполнителя документа и номер его телефона).

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Ответы на письменные обращения граждан подписывает руководитель структурного подразделения Агентства, ответственного за рассмотрение и подготовку ответа заявителю.

33. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в регистрационной карточке указана первой в соответствии с пунктом 13 настоящей Инструкции.

34. 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.

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.

35. При получении письменного обращения, в котором содержатся

нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.¹⁰ При необходимости данное обращение может быть направлено в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

36. 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.¹¹

37. 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.¹²

38. 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

¹⁰ Часть 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

¹¹ Часть 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

¹² Часть 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.¹³

39. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Агентством в порядке, установленном настоящей Инструкцией.¹⁴

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

40. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.¹⁵ Если последний день срока исполнения обращения гражданина приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

41. В исключительных случаях, а также в случае направления Агентством или его территориальными органами в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель (первый заместитель руководителя, заместитель руководителя) Агентства или руководители (заместители руководителей) территориальных органов Агентства вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.¹⁶

¹³ Часть 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

¹⁴ Часть 7 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

¹⁵ Часть 1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

¹⁶ Часть 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

V. Личный прием граждан

42. Личный прием граждан осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях. В помещениях для работы с гражданами на информационных стендах размещаются основные нормативные правовые акты, регламентирующие полномочия и сферу деятельности Агентства, а также нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан.

Для ожидающих приема граждан и заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. В этих местах также необходимо обеспечить возможность реализации права на личный прием для лиц с ограниченными физическими возможностями. При необходимости граждане обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

43. Личный прием граждан в Агентстве осуществляется руководителем, первым заместителем руководителя, заместителями руководителя и уполномоченными должностными лицами в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом Агентства.

При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются работники структурных подразделений Агентства, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

44. Личный прием граждан в территориальных органах Агентства осуществляется руководителями, заместителями руководителей и уполномоченными лицами в соответствии с графиками приема граждан, утвержденными приказами территориальных органов Агентства.

45. Прием граждан по поручению руководителя, первого заместителя руководителя, заместителей руководителя Агентства, руководителей и заместителей руководителей территориальных органов Агентства может

быть проведен руководителями структурных подразделений или другими лицами Агентства и его территориальных органов, в компетенцию которых входят поставленные вопросы.

46. Информация о порядке личного приема граждан руководителем, первым заместителем руководителя, заместителями руководителя Агентства, руководителями, заместителями руководителей территориальных органов Агентства размещается на официальных сайтах Агентства и его территориальных органов.

47. Прием граждан руководителем, заместителями руководителя Агентства, руководителями, заместителями руководителей территориальных органов Агентства осуществляется по предварительной записи.

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

49. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.¹⁷

50. По итогам приема гражданина должностным лицом, проводившим личный прием, или уполномоченными на то лицами заполняется карточка личного приема гражданина (далее - карточка личного приема) по рекомендуемому образцу согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции, которая подлежит регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

51. 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.

¹⁷ Часть 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

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.¹⁸

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.

52. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Агентства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.¹⁹

53. 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.²⁰

54. Регистрация карточек личного приема в Агентстве осуществляется должностными лицами структурного подразделения Агентства, ответственного за работу с обращениями граждан, в территориальных органах Агентства - уполномоченными должностными лицами территориальных органов Агентства.

¹⁸ Часть 3 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

¹⁹ Часть 5 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

²⁰ Часть 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

VI. Подготовка отчетности и осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан

55. Работа с обращениями граждан в Агентстве и его территориальных органах основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактических адресах Агентства, его территориальных органов, справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, времени личного приема граждан соответствующими должностными лицами размещается в местах, доступных для посетителей.

Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Агентства и его территориальных органов.

56. Контроль за исполнением обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц Агентства и его территориальных органов должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

57. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

 постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

 подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;

 подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

 снятие обращений граждан с контроля.

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

59. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляется должностными лицами структурного подразделения Агентства, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, по каждому поручению о рассмотрении обращений граждан.

60. Поручения о рассмотрении письменных обращений граждан снимаются с контроля в Агентстве после направления ответов гражданам на их обращения или после предоставления территориальными органами Агентства копий ответов на обращения граждан, направленных им на рассмотрение.

61. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

62. Руководство структурных подразделений Агентства еженедельно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимает меры по устранению причин нарушений.

63. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в структурных подразделениях Агентства, в территориальных органах Агентства назначаются уполномоченные должностные лица, которые ведут учет обращений граждан (в рамках своей компетенции), поступивших в соответствующие структурные подразделения Агентства и в территориальные органы Агентства, а также анализ содержания обращений граждан.

64. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, еженедельно направляет руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Агентства информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений

граждан.

65. Руководство территориального органа Агентства еженедельно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимает меры по устранению причин нарушений.

66. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в Агентстве уполномоченные должностные лица территориальных органов Агентства ежеквартально в установленный срок в соответствии с рекомендуемым образцом согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции направляют в центральный аппарат Агентства статистические данные о работе с обращениями граждан, поступившими в территориальные органы Агентства, о принятых мерах по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

67. Должностные лица структурного подразделения Агентства, ответственного за работу с обращениями граждан, ежеквартально обеспечивают сбор, учет и анализ данных об обращениях граждан, рассмотренных структурными подразделениями Агентства и его территориальными органами.

68. Должностные лица структурных подразделений Агентства, принимающие участие в проведении выездных проверок деятельности территориальных органов Агентства, оказывают необходимую практическую помощь в рассмотрении обращений граждан, в том числе направленных для рассмотрения в территориальные органы Агентства и находящихся на контроле в структурных подразделениях Агентства.

69. В территориальных органах Агентства обращения граждан снимаются с контроля после направления исполнителями подлинников обращений (копий обращений в случае направления обращения по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления

или должностному лицу) и копий ответов на них в структурные подразделения, ответственные за ведение документооборота. В случае если на обращение гражданина не дается ответ в соответствии с настоящей Инструкцией, представляется подлинник обращения и служебная записка с обоснованием отказа в подготовке ответа.

70. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, не реже одного раза в месяц направляет руководителю Агентства, руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Агентства информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

Приложение № 1
к Инструкции по работе с
обращениями граждан в
Федеральном агентстве научных
организаций, утвержденной
приказом Федерального
агентства научных организаций
от 28 октября 2014 г. № 32н
(Рекомендуемый образец)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА
(заполняется работником Федерального агентства научных организаций,
осуществляющим запись на прием)

Дата и время записи на прием «__» _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Фамилия, имя, отчество (при наличии) посетителя _____

Место работы _____

Должность _____

Адрес _____

По какому вопросу _____

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее _____

Записан(а) на прием к (фамилия, имя, отчество (при наличии), должность) _____

Дата, назначенная на прием «__» _____ 20__ г. в ____ час., комн. № ____

Подпись лица, осуществившего запись _____
(расшифровка подписи)

(заполняется работником Федерального агентства научных организаций,
осуществляющим прием)

Дата приема «__» _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Содержание обращения _____

Даны рекомендации гражданину: _____

Отметка о полученной корреспонденции во время приема _____

Подпись лица, осуществившего прием _____
(расшифровка подписи)

Подпись лица, осуществившего ввод
информации в единую систему
автоматизированного делопроизводства _____
(расшифровка подписи)

Раздел 2. Сведения об организации личного приема должностными лицами в Федеральном агентстве научных организаций и его территориальных органах

за _____ - _____ 20__ г.
(нарастающим итогом)

1	2	3	4
Количество граждан и представителей организаций, принятых на личном приеме	в том числе руководителем ФАНО России (территориального органа)	Количество письменных обращений, поступивших на личном приеме	Количество обращений, поступивших на личном приеме, признанных обоснованными