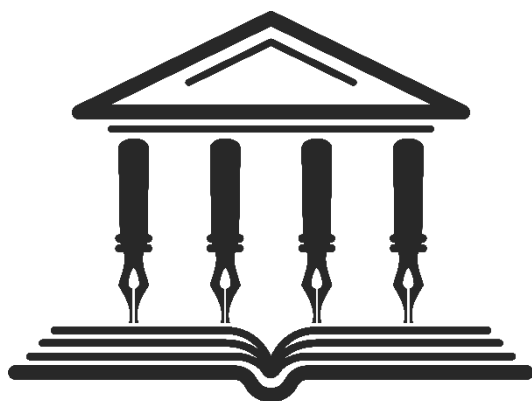


Утверждён
Приказом директора
АНО «Институт экономических
и правовых исследований»
№17 от 11.11.2021 г.

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН



ИНСТИТУТ ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПРАВОВЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ

город Москва, 2021 г.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в автономной некоммерческой организации «Институт экономических и правовых исследований» (далее соответственно – регламент, институт) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет порядок работы в институте с обращениями граждан, правила их регистрации, рассмотрения, учёта и контроля исполнения.

2. Положения регламента распространяются на все поступившие в институт индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц. Установленный регламентом порядок рассмотрения обращений граждан также распространяется в том числе на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных регламентом, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Действие регламента не распространяется на поступившие от граждан письма по вопросам приёма на работу в институт, получения копий документов, а также запросы граждан на получение справок, в том числе по социально-правовым вопросам. Указанные письма регистрируются отдельно от обращений граждан и передаются на рассмотрение в установленном институтом порядке.

4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных гражданина, работников, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление институтом обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит подготовка ответа на обращение и (или) решение поставленных в обращении вопросов.

5. Координацию деятельности по рассмотрению обращений, поступивших в институт, осуществляет назначенный руководитель (далее – координирующий руководитель).

II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

6. Для целей регламента используются следующие основные термины:

1) «обращение гражданина» (далее – обращение) – поступившее в институт в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;

2) «предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию в институте локальных нормативных актов, деятельности органов управления и структурных подразделений, развитию (улучшению) деятельности института;

3) «заявление» – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других граждан в сфере деятельности института, либо

сообщение о нарушении локальных нормативных актов института, недостатках в работе института и его должностных лиц, либо критика деятельности института и его должностных лиц;

4) «жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц института;

5) «ответственный исполнитель» – работник института, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющий полностью или частично функции органов управления институтом, либо выполняющий организационно-распорядительные обязанности в институте, включающие полномочия по подписанию писем от имени института в адрес государственных органов, органов местного самоуправления, юридических и физических лиц.

III. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

7. Письменные обращения, в том числе обращение в форме электронного документа, принимаются на русском и английском языке, регистрируются в течение трёх календарных дней с момента поступления обращения в институт.

8. Обращения принимаются:

- 1) лично от граждан;
- 2) почтовым отправлением на почтовый адрес института;
- 3) по адресу официальной электронной почты info@iels.institute;
- 4) путём заполнения специальной формы на официальном сайте iels.institute института в разделе «Обращения».

9. Обращение в обязательном порядке должно содержать:

- 1) наименование института или фамилию, имя, отчество должностного лица института;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- 3) почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения (адрес электронной почты), если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 4) суть обращения;
- 5) дату;
- 6) личную подпись гражданина (за исключением обращения, направленного в электронной форме).

10. По просьбе гражданина, лично обратившегося в институт, выдаётся расписка (приложение) с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

11. По письменной просьбе гражданина, направившего обращение в электронной форме, на указанный в обращении адрес направляется информация о поступлении обращения в институт.

12. Обращения до их регистрации подлежат предварительному просмотру ответственным исполнителем, при этом:

1) проверяется правильность адресности обращения;

2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (не вскрываются конверты с пометкой «лично», которые передаются для вскрытия соответствующему должностному лицу);

3) обращение проверяется на соответствие требованиям регламента.

13. Поступившие вместе с письменным обращением подлинники документов, фотографии и другие приложения приобщаются к письменному обращению вместе с конвертом (под скрепку).

14. Ответственным исполнителем составляются акты в случаях:

1) наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов и т.п.;

2) отсутствия письменных вложений;

3) отсутствия документов, упоминаемых в письменном обращении или в описи документов, приложенных к нему;

4) в случае необходимости – в иных случаях.

15. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается ответственным исполнителем. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам, передаётся вместе с ними на рассмотрение.

16. Полученные вместе с обращениями подлинники документов, а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам вместе с ответом на обращение по акту заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

17. Не принимаются к рассмотрению и не даются ответы на анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований регламента.

18. Электронные обращения регистрируются в системе электронного документооборота института.

19. Обращения, перенаправленные в институт федеральными органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления:

1) регистрируются как обращения, если в сопроводительном письме содержится указание о направлении ответа гражданину;

2) не регистрируются как обращение, если в сопроводительном письме содержится поручение предоставить в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления информацию по вопросам, затронутым в обращении (такой документ регистрируется как переписка с государственными органами).

20. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

21. Повторным обращениям при поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В системе электронного документооборота проставляется отметка «повторно».

22. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк срок его рассмотрения.

23. Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения.

24. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

25. Если срок рассмотрения первоначального обращения не истёк, то все последующие обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу регистрируются как дополнение к первоначальному обращению.

26. Дополнение к обращению направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому было направлено первоначальное обращение.

IV. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

27. Обращения после регистрации направляются координирующему руководителю, который в течение двух рабочих дней с момента получения обращения принимает решение о его направлении на рассмотрение (исполнение), о назначении в соответствии с содержанием обращения ответственного исполнителя (соисполнителей (в случае необходимости)) по руководимому им направлению деятельности, об установлении срока рассмотрения обращения, а также об установлении контроля исполнения обращения.

28. Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения (исполнения) тем работникам института, действия которых обжалуются.

29. Ответственный исполнитель может быть изменён в случаях, когда вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции ответственного исполнителя.

30. Предложение об изменении ответственного исполнителя не позднее двух рабочих дней с даты поступления обращения необходимо направить координирующему руководителю для принятия решения. Решение должно быть принято в течение одного рабочего дня.

31. После принятия решения об ответственном исполнителе обращение поступает на рассмотрение этому ответственному исполнителю, при этом сроки рассмотрения обращения не меняются.

32. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

33. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчинённым.

34. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю.

35. Ответственные исполнители и соисполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

1) внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

2) принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;

3) соблюдать сроки подготовки ответов на обращения, установленные настоящим регламентом;

4) сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

36. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

37. Ответ на обращение, поступившее в институт в форме электронного документа через официальный сайт института в раздел «Обращения», направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

38. Ответы на обращения оформляются на бланках института за подписью координирующего руководителя либо ответственного исполнителя.

39. Гражданину, направившему обращение в электронной форме, направляется сканированная копия ответа на обращение, оформленная в установленном в институте порядке.

40. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется ответственным исполнителем либо координирующим руководителем только с официальной электронной почты института info@iels.institute.

41. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес, за исключением случаев, когда в обращении указан конкретный адрес для ответа с просьбой довести данный ответ для сведения других граждан, подписавших обращение.

42. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников и института, а также членов их семей, координирующий руководитель вправе принять решение о направлении обращения в правоохранительные органы и (или) решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и

сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

43. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

44. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём координирующим руководителем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый и (или) электронный адрес поддаются прочтению. Если фамилия, почтовый и (или) электронный адрес гражданина не поддаются прочтению, то ответственным исполнителем составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия возможности ответа на обращение по вышеназванным причинам.

45. Если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, координирующий руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чём он уведомляется координирующим руководителем.

46. Если обращение не связано с деятельностью института, в том числе его органов управления, структурных подразделений и должностных лиц института, оно не подлежит рассмотрению по существу, если иное не предусмотрено законодательством, о чём гражданин уведомляется координирующим руководителем в течение семи рабочих дней со дня регистрации обращения. При этом поступившее письменное обращение возвращается гражданину.

47. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, рассматривается без подготовки ответа.

48. Если текст обращения не позволяет определить его суть, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается гражданину координирующим руководителем в течение семи рабочих дней со дня регистрации обращения.

VI. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

49. Обращения рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации.

50. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены координирующим руководителем, но не более чем на тридцать календарных дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в институт его обращение, с указанием причин продления сроков рассмотрения. Продление сроков может быть только однократным.

51. На период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения и материалы к ним работникам института, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления ими своевременного исполнения поручений.

52. Соисполнители в течение пятнадцати календарных дней со дня регистрации обращения представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

53. Ответственный исполнитель в срок не позднее семи рабочих дней до окончания регламентированного срока для ответа на обращение обеспечивает подготовку ответа на обращение, его согласование и подписание ответа уполномоченным лицом.

54. Институт направляет ответ на обращение гражданину не позднее последнего дня, установленного для рассмотрения обращения.

55. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной, нерабочий или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть направлено в ближайший следующий за ним рабочий день.

VI. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

56. Исполнение обращений контролируется с целью:

1) обеспечения рассмотрения обращений в установленные сроки и в полном объёме;

2) выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям и причин, по которым граждане обратились повторно.

57. Осуществление контроля, обеспечивающего своевременное и полное рассмотрение обращений, исполнение решений, принятых по обращениям, возлагается на соответствующее уполномоченное лицо.

58. Контроль осуществляется путём запроса у ответственных исполнителей и (или) соисполнителей устной информации или письменных сообщений о состоянии рассмотрения обращения.

59. Периодичность проверки хода исполнения обращения определяется ответственным лицом в зависимости от установленного срока рассмотрения.

60. Ответственное лицо, осуществляющее контроль, обязано:

1) контролировать ход рассмотрения обращений;

2) информировать ответственного исполнителя об истечении срока рассмотрения обращения;

3) содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращений;

4) своевременно докладывать непосредственному руководителю о ходе рассмотрения и исполнения обращений.

61. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

62. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля координирующим руководителем, если решены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

63. В качестве основания для снятия обращения с контроля принимается:

1) письменный ответ в виде исходящего письма;
2) пояснительная записка с кратким содержанием ответа, если ответ дан в ходе личного приёма;

3) скриншот электронного сообщения, подтверждающий направление ответа в случае, если ответ был направлен в электронной форме;

4) документ, подтверждающий факт отправки ответа на обращение в письменной форме (сканированная копия документа, подтверждающая отправку организациями, осуществляющими услуги почтовой связи).

VII. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

64. Делопроизводство по обращениям осуществляется и ведётся в соответствии с локальными нормативными актами института.

65. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела. Делопроизводство может быть организовано в электронной форме.

66. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.
