

**Порядок рассмотрения обращения граждан и юридических лиц в  
федеральном государственном бюджетном учреждении науки  
Институте славяноведения Российской академии наук**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования Порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в федеральном государственном бюджетном учреждении науки Институте славяноведения Российской академии наук (далее — Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в федеральном государственном бюджетном учреждении науки Институте славяноведения Российской академии наук (далее — Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц в Учреждении.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.4. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения, поступившие в письменной форме, форме электронного документа или на личном приеме; индивидуальные и коллективные обращения граждан и юридических лиц (далее - обращения).

1.5. Обращения граждан и юридических лиц в Учреждение поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.6. Результатом рассмотрения обращений является направление заявителю

письменного ответа на бумажном носителе или в форме электронного документа, или устный ответ на личном приеме по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или организацию с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу содержащихся в нем вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», либо с согласие заявителя - устный ответ на обращение в ходе личного приема.

## **2. Информирование граждан (организаций) о порядке рассмотрения обращений**

2.1. Информирование граждан (организаций) о порядке рассмотрения обращений осуществляется при непосредственном обращении в учреждение в устной или письменной форме.

2.2. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящем регистрационном номере, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение, осуществляет Канцелярия по телефонному номеру: 8 (495) 938-17-80, понедельник - пятница - с 10.00 до 19.00.

2.3. Основные требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.4. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе, адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан должностным лицом, к полномочиям которого отнесена организация приема граждан, представителей организаций, общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, размещаются на официальном сайте Учреждения в информационно—телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.inslav.ru](http://www.inslav.ru)) (далее - сайт Учреждения).

2.5. Обращения граждан и юридических лиц могут быть направлены в Учреждение:

- 1) почтой России по адресу: 119991, г. Москва, Ленинский проспект д.32А
- 2) по электронной почте на адрес: [inslav@inslav.ru](mailto:inslav@inslav.ru);

- 3) лично;
- 4) на личном приеме.

2.6. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений или курьером направляется по адресу: 119991, г.Москва, Ленинский проспект, д.32А.

График работы: понедельник — пятница — с 10.00 до 19.00; обеденный перерыв - с 14.00 до 15.00.

2.7. Все поступающие обращения граждан и юридических лиц в Учреждение подлежат обязательному рассмотрению.

2.8. Отказ в приёме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Учреждения, недопустим.

### **3. Прием, регистрация и рассмотрение обращений**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес (почтовый или электронный), по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения и обращения, поступившие в Учреждение по электронной

почте или Почте России, регистрируются в журнале регистрации входящей корреспонденции и системе электронного документооборота (при наличии).

3.5. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции (далее - уполномоченное лицо).

3.6. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

3.7. При приёме письменных обращений:

- 1) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- 2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- 3) поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма уполномоченным лицом подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.8. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

3.9. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращение, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.10. Уполномоченное лицо при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

3.11. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или

заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторные обращения граждан ставятся на контроль.

3.12. Прошедшие регистрацию обращения в зависимости от содержания вопроса в тот день направляются для рассмотрения директору Учреждения (далее - руководитель).

3.13. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением лица, направившего обращение.

3.14. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

1) в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в 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;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) если в обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) текст содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы;

6) 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;

7) если ответ на один и тот же вопрос направлялся многократно.

Заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения обращения в десятидневный срок со дня его получения и регистрации.

3.15. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

1) обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

4) обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

5) обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

3.16. В случаях, указанных в пункте 3.15. настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

3.17. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, директором Учреждения должно быть принято одно из следующих решений о:

1) принятии к рассмотрению;

2) направлении в другие организации и учреждения;

3) приобщении к ранее поступившему обращению;

4) сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

5) сообщении гражданину о прекращении переписки.

3.18. Обращения, рассмотренные директором Учреждения, передаются уполномоченному лицу для последующего направления обращения соответствующим работникам Учреждения для рассмотрения и подготовки ответа.

3.19. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.20. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

3.21. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее,

чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчёт для составления ответа.

3.22. Исполненными считаются обращения, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

3.23. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

3.24. Срок рассмотрения обращений не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения.

3.25. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 3.24 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращение может только директор Учреждения, но не более чем на один месяц.

3.26. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

3.27. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.28. В ответах о результатах рассмотрения обращений необходимо:

- 1) сослаться на номер и дату регистрации обращение;
- 2) кратко изложить содержание обращения;
- 3) если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- 4) при невозможности решение вопроса в сроки, установленные пунктом 3.24 настоящего раздела, изложить причины задержки и срока окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
- 5) дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения.

3.29. В ответах на обращения не допускаются:

- 1) взаимоисключающая по содержанию информация;
- 2) формальный подход по решению поставленных в обращении вопросов;
- 3) отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;
- 4) отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

3.30. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.31. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.32. Ответы на обращение подписывает директор Учреждения или иное уполномоченное должностное лицо.

3.29. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.30. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.31. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

3.32. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются уполномоченным лицом адресатам почтовым отправлением, если данный способ получения ответа указан в обращении.

3.33. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

#### **4. Организация работы по приёму граждан**

4.1. Личный приём осуществляется уполномоченным лицом, ведущим личный прием в соответствии с графиком приёма граждан.

4.2. График приёма граждан размещается на сайте Учреждения.

4.3. Запись на прием граждан (физических лиц) представителей организаций (юридических лиц) осуществляется по электронной почте: [inslav@inslav.ru](mailto:inslav@inslav.ru).

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его



личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

4.4. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.

4.5. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.

4.6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в устном обращении гражданина вопросов.

4.7. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.8. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.9. Результаты приема граждан или представителей юридических лиц регистрируются в журнале приема обращений.

4.10. Гражданину не может быть отказано в личном приеме, если в полномочия соответствующего должностного лица входит рассмотрение и принятие решения по данному обращению, за исключением случаев, если:

- 1) предмет обращения носит незаконный характер;
- 2) обращение подается недееспособным лицом либо от имени заявителя выступает лицо, не имеющее надлежащих полномочий в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 3) состояние здоровья заявителя явно не отвечает медико-санитарным нормам.

## **5. Результаты рассмотрения обращений**

5.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- 1) ответ на все поставленные в обращении (при личном приеме, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит

решение поставленных в обращении вопросов;

2) отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме при личном приеме.

## **6. Анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение**

6.1 Директор Учреждения систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по уменьшению повторных обращений.