



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ИСПОЛНЕНИЯ НАКАЗАНИЙ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ВОРОНЕЖСКИЙ ИНСТИТУТ
(ФКОУ ВО ВОРОНЕЖСКИЙ ИНСТИТУТ ФСИН РОССИИ)**

ПРИКАЗ

Воронеж

20.04.2017

№ 154

**О внесении изменения в приказ ФКОУ ВО Воронежский институт ФСИН
России от 08.02.2016 № 47 «О создании комиссии по работе
с обращениями граждан»**

В связи с организационно-штатными мероприятиями, в целях качественной организации работы по своевременному рассмотрению обращений граждан в соответствии с требованиями действующего законодательства **п р и к а з ы в а ю:**

Внести изменение в приложение № 1 к приказу ФКОУ ВО Воронежский институт ФСИН России от 08.02.2016 № 47 «О создании комиссии по работе с обращениями граждан»

Врио начальника
полковник внутренней службы

п/п верно

И.И. Сапрыкин

**Состав
комиссии по работе с обращениями граждан**

- Выхорь – начальник ФКОУ ВО Воронежский институт ФСИН
Сергей Степанович России, полковник внутренней службы (председатель);
- Шлыкова – старший инспектор секретариата, капитан внутренней
Марина службы (секретарь);
Анатольевна
- Попов – начальник отделения материального учета финансово-
Николай Николаевич экономического отдела, майор внутренней службы;
- Давыдов – начальник юридического факультета, полковник внутренней
Игорь Сергеевич службы;
- Зыбин – заместитель начальника института по научной работе,
Дмитрий Георгиевич полковник внутренней службы;
- Гусева – начальник кабинета специальных дисциплин юридического
Оксана Алексеевна факультета, лейтенант внутренней службы;
- Луговая – заместитель начальника института по учебной работе,
Алла Владимировна подполковник внутренней службы;
- Никитин – начальник дежурной службы, подполковник внутренней
Юрий Вячеславович службы;
- Пономарев – заместитель начальника института по тылу, полковник
Валерий внутренней службы;
Александрович
- Санайлов – начальник юридической службы, подполковник внутренней
Тимур Андреевич службы;
- Сапрыкин – заместитель начальника института по кадрам, полковник
Иван Иванович внутренней службы;
- Сидельников – начальник инженерно-технического факультета, полковник
Павел Алексеевич внутренней службы;

Богданова – декан факультета внебюджетного образования;
Светлана Юрьевна

Хрипушин – инспектор отделения по работе с личным составом отдела
Эдуард Николаевич кадров и работы с личным составом, майор внутренней
службы;

Шкуменов – начальник отдела кадров и работы с личным составом,
Александр полковник внутренней службы.
Александрович

Инструкция
о порядке рассмотрения поступивших в институт обращений граждан

I. Общие положения

1. Работа с обращениями граждан в институте ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, 2006, № 95), приказом ФСИН России от 10.08.2011 № 463 « Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Федеральной службе исполнения наказаний», Уставом института и иными локальными правовыми актами.

2. В институте рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан (далее – обращения) по вопросам, относящимся к компетенции вуза, поступающие в письменной форме, в форме электронного сообщения или устного обращения к руководству образовательного учреждения во время личного приема граждан.

3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указывать наименование института, либо должность, фамилию, имя, отчество начальника или заместителя начальника института, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

4. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков их исполнения возлагается на руководителей структурных подразделений, в которые, по резолюции руководства института, для исполнения передано обращение.

5. Регистрация поступающих в институт обращения граждан, а также контроль за своевременным и полным рассмотрением поступающих предложений, заявлений и жалоб осуществляет секретариат института.

6. Заседания комиссии по работе с письменными и устными обращениями граждан (далее – комиссия), ввиду малочисленности обращений граждан, проводятся по мере необходимости, для рассмотрения обращений, по которым требуется коллегиальное решение. В своей деятельности комиссия руководствуется данной инструкцией.

7. Предметом контроля являются сроки и полнота рассмотрения поставленных в обращении вопросов, объективность и тщательность проверки изложенных в нем сведений, обоснованность и законность принятых по

обращению решений, своевременность его разрешения и направления ответа заявителю.

8. Анализ состояния работы по рассмотрению обращений граждан рассматривается ежегодно на совещании при начальнике института.

9. Секретарь комиссии и сотрудник отделения по работе с личным составом отдела кадров и работы с личным составом института осуществляет подготовку и обеспечивает своевременное направление установленных форм статистической отчетности по результатам работы с обращениями граждан.

II. Порядок работы с письменными обращениями граждан

10. Обращение подлежит обязательной регистрации в секретариате института в течение трех дней с момента поступления. Регистрация обращений граждан производится в ФГИС СЭД УИС, а так же в журнале установленной формы. Порядковый регистрационный номер, дата регистрации проставляются в свободном от текста месте, на первом листе письма, а на поступившем из других учреждений, органов и организаций – на сопроводительном документе или поручении. Конверты, в которых поступили письма, сохраняются в течение всего периода их разрешения, после чего уничтожаются.

11. Зарегистрированные обращения в зависимости от содержания в тот же день докладываются начальнику (заместителю начальника) института, который определяют исполнителя, порядок и сроки разрешения,

12. Зарегистрированные обращения, не требующие доклада руководству института, в зависимости от содержания, передаются для исполнения в соответствующие структурные подразделения института, на руководителей которых возлагается ответственность за соблюдение сроков и качество рассмотрения.

13. Обращения передаются исполнителю или в другие структурные подразделения только через секретариат с соответствующей пометкой в регистрационном журнале.

14. Руководители структурных подразделений обязаны своевременно информировать секретариат о результатах рассмотрений обращений.

15. Обращения по вопросам, не входящим в сферу деятельности института, в течение семи дней со дня регистрации направляются в органы государственной власти, обладающие соответствующей компетенцией с сопроводительным письмом за подписью начальника (заместителя начальника) института, с письменным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

16. Поступившие обращения рассматриваются в структурных подразделениях – исполнителях в течение 30 дней со дня их регистрации в секретариате института. Срок рассмотрения обращения исчисляются со дня регистрации в секретариате по день направления заявителю ответа. В исключительных случаях, срок рассмотрения письменного обращения на основании мотивированного рапорта руководителя подразделения – исполнителя, может быть продлен начальником (заместителем начальника) института, давшими соответствующее поручение, на срок не более 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения письменно уведомляется заявитель. Копии мотивированного рапорта с резолюцией о продлении срока рассмотрения обращения и уведомления заявителя передаются исполнителем в секретариат.

17. Поручения по обращениям граждан передаются исполнителем в максимально короткие сроки, как правило, не позднее следующего дня с момента вынесения резолюции.

18. Рассмотрение обращения, порученное руководителем, подписавшим резолюцию, нескольким структурным подразделениям, координирует структурное подразделение, указанное в резолюции первым. Ответ на такое обращение должен быть согласован со всеми структурными подразделениями, участвующими в рассмотрении. Структурные подразделения, участвующие в рассмотрении обращения, обязаны в течение 15-ти дней предоставить структурному подразделению, ответственному за исполнение обращения, документы и материалы, необходимые для ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную тайну или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления. В случае возникновения разногласий окончательное решение принимает руководитель, давший поручение.

19. Обращения, поступившие в институт из ФСИН России или других органов государственной власти, ставятся на «Особый контроль» при необходимости письменного информирования указанных государственных органов и учреждений о результатах рассмотрения. Ответы на такие обращения подписывает начальник института.

20. На обращение, взятое на контроль, оформляется контрольная карточка, копия которой направляется исполнителю вместе с обращением (производством) и возвращается в секретариат по исполнению.

21. Если при проверке обращения выявлены нарушения законных прав и интересов граждан, недостатки в деятельности института, то по результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Также в заключении должно быть указано, какие конкретно приняты меры по устранению выявленных недостатков,

22. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан ответ в письменной или устной форме. В случае устного ответа в карточках учета (журнале) делается отметка о доведении заявителю результатов рассмотрения в личной беседе либо по телефону.

23. Повторные письма регистрируются так же, как и первичные, о чем делается соответствующая пометка в учетах. На обращении, на свободном от текста месте, проставляется штамп «Повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу или в которых автором обжалуются решения по предыдущему письму. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы.

24. Ответы на обращения оформляются на бланке института за подписью начальника (заместителя начальника) института.

25. Ответы на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному в обращении.

26. На обращения, в которых не указаны фамилия заявителя и (или) обратный почтовый адрес, ответы не направляются (обращения о

подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии пересылаются с сопроводительным письмом в компетентный государственный правоохранительный орган).

27. Не рассматриваются по существу обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников института и членов их семей, а также обращения, текст которых не поддается прочтению. Авторам таких обращений направляются сообщения о недопустимости злоупотребления правом обращений.

28. Не направляется ответ по существу поставленного в обращении вопроса, если в нем могут быть разглашены сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Автору дается соответствующее письменное разъяснение.

29. Начальник института, на основании служебной записки руководителя подразделения – исполнителя, вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по вопросу, на который ему многократно (три и более раз) направлялись письменные ответы по существу, при условиях, что в очередном сообщении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об указанном решении уведомляется автор обращения.

30. После окончания проверки и фактического исполнения письмо вместе с материалами возвращается в секретариат с пометкой должностного лица, принявшего решение об окончании рассмотрения обращения.

31. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в секретариате института отдельно от других документов. Документы подшиваются в отдельное номенклатурное дело в хронологическом порядке. Повторные письма и документы, касающиеся проверки по ним, подшиваются, как правило, к первичным документам.

32. Все дубликаты, повторные, а также дополнительные обращения регистрируются под одним и тем же номером, что и первоначально поступившие обращения. При этом в журнале после проставления присвоенного номера отмечаются даты поступления обращений. Дубликаты обращений, поступившие в течение месяца со дня дачи заявителю исчерпывающего ответа, повторному рассмотрению не подлежат и списываются в дело с согласия начальника института.

Положение о приемной ФКОУ ВО Воронежский институт ФСИН России

I. Общие положения

1. Положение о приемной ФКОУ ВО Воронежский институт ФСИН России определяет назначение, цели, задачи и функции приемной.

2. Деятельность в приемной осуществляет сотрудник приемной начальника ФКОУ ВО Воронежский институт ФСИН России, которому вменяются дополнительные обязанности ведения работы по данному направлению.

3. Приемная осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, нормативными актами Министерства юстиции Российской Федерации, Федеральной службы исполнения наказаний, иными нормативными актами, а также настоящим Положением.

4. Организационной основой деятельности приемной являются регламент работы и планы работы института.

II. Основные цели и задачи

5. Организация приема граждан по личным вопросам руководством ФКОУ ВО Воронежский институт ФСИН России.

6. Прием граждан проводится начальником института либо заместителями начальника института, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, по утвержденному начальником института графику.

7. Граждане принимаются в установленное графиком время в служебном кабинете начальника института, либо кабинетах заместителей начальника института. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Иногородные посетители могут приниматься в день их обращения.

8. В институте ведется карточный учет посетителей с указанием вопросов, с которыми они обращались, и результатов их рассмотрения. Запись на прием осуществляет сотрудник приемной начальника института в приемной начальника института. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности рассматриваются в ходе приема.

9. Прием граждан начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя, отчество, место жительства, работы и изложить сущность вопроса, с которым он обращается. Если с этим вопросом гражданин уже обращался, перед началом беседы, изучаются имеющиеся материалы предыдущего обращения. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10. Для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителями вопросов, к их рассмотрению могут привлекать к рассмотрению их обращений сотрудники соответствующих структурных подразделений.

11. После рассмотрения просьбы посетителя принимается одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

дать разъяснения по поставленному вопросу;

принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема;

если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, оказать ему в этом необходимую помощь.

12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

13. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки). В остальных случаях в установленные Инструкцией сроки гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

14. При наличии в обращении вопросов, решение которых не входит в компетенцию руководства института, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

III. Основные функции приемной начальника

Приемная начальника в соответствии с возложенными на нее основными задачами осуществляет следующие функции:

15. Выполнение поручений начальника института, получение необходимых ему сведений от отделов и исполнителей, вызов по его поручению должностных лиц.

16. Анализ работы с устными обращениями граждан, юридических лиц, представителей общественных и иных организаций, поступивших в приемную института на личном приеме, представление в секретариат статистических данных.

17. Подготовка предложений по совершенствованию работы по приему граждан в приемной института.

18. Ведение учетной документации граждан, принятых на личном приеме в приемной института.

IV. Права представителя приемной института

Представитель приемной института имеет право:

19. Запрашивать и получать от отделов и служб информацию, необходимую для выполнения поручений начальника.

20. Осуществлять контроль за выполнением указаний и поручений начальника института.

21. Вызывать по поручению начальника института сотрудников отделов и служб.

22. Осуществлять контроль за соблюдением графика приема граждан, утвержденного начальником института.

23. По поступившим в приемную обращениям, осуществлять запросы и получать необходимые материалы от соответствующих отделов и служб.

24. Подавать заявки в установленном порядке в службу тыла для обеспечения работы приемной института.

V. Ответственность

Представитель приемной института несет ответственность:

25. За обеспечение своевременного предоставления начальнику института необходимой информации.

26. За выполнение поручений и распоряжений начальника института.

27. За правильность внесения записей в журнал учета, своевременность регистрации.

28. За соблюдением требований действующего законодательства по неразглашению сведений, содержащихся в обращении, а также сведений касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. При этом не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в учреждение уголовно-исполнительной системы или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

29. За выполнение в полном объеме обязанностей, возложенных настоящим Положением.

VI. Взаимодействие и связи

Приемная института в своей работе взаимодействует:

30. С отделами и службами института, учреждениями области, органами УИС других областей, органами исполнительной власти Воронежской области и местного самоуправления, ФСИН России, федеральными органами исполнительной власти.

31. С секретариатом – по вопросам документационного обеспечения института, доклада начальнику на рассмотрение почты, по вопросам учета приема граждан.

32. С юридической службой – по вопросам, касающимся служебной деятельности.

VII. Порядок приема граждан

33. Прием граждан по личным вопросам проводится:

33.1 Начальником ФКОУ ВО Воронежский институт ФСИН России каждый понедельник с 14:00 до 17:00.

33.2. Заместителем начальника института по кадрам – каждый четверг с 14:00 до 17:00.

33.3. Заместителем начальника института по учебной работе – каждую среду с 14:00 до 17:00.

33.4. Начальником кафедры организации режима, охраны и конвоирования – каждый вторник с 14:00 до 17:00.

33.5. Заместителем начальника института по тылу – каждую пятницу с 14:00 до 16:30.

33.6. Заместителем начальника института по научной работе – каждую пятницу с 10:00 до 12:00.

34. График приема граждан руководством института размещен на информационном стенде на контрольно-пропускном пункте, а также на официальном сайте ФКОУ ВО Воронежский институт ФСИН России.

35. Прием граждан осуществляется с оформлением пропусков на контрольно-пропускном пункте ФКОУ ВО Воронежский институт ФСИН России по предъявлении паспорта.

36. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии или наркотическом опьянении, на прием не допускаются.
