

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ВЕДОМСТВЕННАЯ ОХРАНА МИНИСТЕРСТВА ФИНАНСОВ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

П Р И К А З

«14» ноября 2017 г.

№ 532

Москва

**О работе с обращениями граждан и об организации личного приема
в федеральном казенном учреждении
«Государственное учреждение «Ведомственная охрана
Министерства финансов Российской Федерации»**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления (далее - граждан) в федеральном казенном учреждении «Государственное учреждение «Ведомственная охрана Министерства финансов Российской Федерации» (далее - Учреждение) и в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить и ввести в действие с 20 ноября 2017 г.:
 - Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема в федеральном казенном учреждении «Государственное учреждение «Ведомственная охрана Министерства финансов Российской Федерации» (Приложение № 1).
 - График личного приема граждан руководством ФКУ «ГУ «ВО Минфина России» (Приложение № 2).
2. Назначить ответственным в Главном управлении Учреждения:
 - за организацию рассмотрения обращений граждан - начальника отдела делопроизводства и контроля исполнения Сергееву Н.В.;
 - за организацию личного приема граждан - начальника отдела по управлению персоналом и правового обеспечения Коваленко И.А.
3. Признать утратившим силу приказ Учреждения от 19 декабря 2014 г. № 196 «Об организации личного приема граждан в Главном управлении федерального казенного учреждения «Государственное учреждение «Ведомственная охрана Министерства финансов Российской Федерации».
4. Начальникам отделов Главного управления и начальникам филиалов-отрядов Учреждения довести настоящий приказ до подчиненных работников (в филиале-отряде – до работников управления филиала-отряда) в части, их касающейся.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Учреждения

 Ф.А. Ламов

Порядок
рассмотрения обращений граждан и организации личного приема
в федеральном казенном учреждении
«Государственное учреждение «Ведомственная охрана
Министерства финансов Российской Федерации»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в федеральном казенном учреждении «Государственное учреждение «Ведомственная охрана Министерства финансов Российской Федерации» (далее - Порядок) разработан с целью обеспечить своевременное и полное рассмотрение устных и письменных, индивидуальных и коллективных обращений граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления (далее - граждан) на основе Федерального закона Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ (далее – закон № 59-ФЗ).

1.2. Организация работы с обращениями граждан в Учреждении направлена на осуществление предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме (статьи 17, 24, 33 Конституции РФ).

1.3. Для целей настоящего документа используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (граждан) - направленное должностному лицу Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Главное управление Учреждения либо в его обособленные территориальные подразделения – филиалы-отряды, расположенные в субъектах Российской Федерации;

2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Учреждения;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе коллектива Учреждения либо критика деятельности работников Учреждения;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании (митинге и т.п.) путем голосования и подписанное инициаторами обращения либо путем сбора подписей участников собрания;

6) личный прием – прием граждан руководством (должностными лицами) Учреждения согласно утвержденному графику;

7) должностное лицо Учреждения – начальник Учреждения, его заместители и главный бухгалтер Учреждения, а также начальники филиалов-отрядов – обособленных территориальных подразделений Учреждения.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. При неоднократном направлении гражданином обращений в Учреждение с подобным вопросом (при наличии ответов Учреждения) действует п. 7.4. настоящего Порядка.

Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии и адреса заявителя, следовательно, такие обращения остаются без ответа.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения должностным лицом Учреждения гражданин имеет право:

- 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 затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу Учреждения с критикой деятельности Учреждения или его должностного лица либо в целях восстановления и защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения 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.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении, направленном в Учреждение на бумажном носителе или в электронном виде, в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый и/или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению необходимые документы и материалы или их копии в бумажном виде либо в электронной форме.

5. Регистрация и сроки рассмотрения обращений

5.1. Ответственность за состояние делопроизводства по письменным обращениям граждан несёт:

- в Главном управлении Учреждения – начальник отдела делопроизводства и контроля исполнения;

- в филиале-отряде – начальник филиала-отряда.

Ответственность за организацию личного приема граждан несёт:

- в Главном управлении Учреждения – начальник отдела по управлению персоналом и правового обеспечения;

- в филиале-отряде – начальник филиала-отряда.

5.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется начальником Учреждения, а при обращении в филиал-отряд – начальником филиала-отряда.

5.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Учреждение в регистрационном журнале.

5.4. Регистрация обращений граждан ведется отдельно от других видов документов. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции начальника Учреждения (филиала-отряда) передаются исполнителю.

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с письменным уведомлением гражданина, направившего обращение.

5.6. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.7. В исключительных случаях начальник Учреждения (филиала-отряда) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

5.8. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6. Рассмотрение обращения

6.1. Должностное лицо Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Учреждения обязаны в течение 15 (пятнадцати) дней предоставлять 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.

6.3. Ответ на обращение в Главном управлении Учреждения подписывает начальник Учреждения, а в обособленных структурных подразделениях – начальник филиала-отряда.

6.4. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Условия рассмотрения отдельных обращений

7.1. 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 незамедлительно направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.2. Должностное лицо Учреждения 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 письменно сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. 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 7 (семи) дней со дня регистрации обращения письменно сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. 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, начальник

Учреждения (филиала-отряда) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному (подобному) вопросу. Об этом решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.5. В случае, 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, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

8. Личный приём граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется руководством Учреждения, а именно начальником Учреждения, его заместителями и главным бухгалтером Учреждения по месту нахождения Главного управления Учреждения: 115191, г. Москва, ул. 3-я Рощинская, д. 3, стр. 3.

График личного приема граждан руководством ФКУ «ГУ «ВО Минфина России», устанавливающий дни и часы приема, утверждается приказом Учреждения и доводится до сведения граждан путем размещения на страничке Учреждения на сайте Министерства финансов Российской Федерации.

8.2. Личный прием граждан начальником филиала-отряда осуществляется на основании графика личного приема, утвержденного приказом филиала-отряда, по месту нахождения управления филиала-отряда.

8.3. Запись на личный прием может осуществляться лично или по телефону с оформлением Карточки личного приема гражданина (Приложение № 1 к настоящему Порядку), одна часть которой заполняется во время записи, а другая - во время самого приема гражданина должностным лицом, ведущим прием.

При необходимости к участию в приеме граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.5. Данные гражданина (посетителя) и краткое содержание устного обращения заносятся в Журнал учета личного приёма граждан (Приложение №2 к настоящему Порядку).

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в отделе делопроизводства и контроля исполнения и рассмотрению согласно разделам 6 и 7 настоящего Порядка.

8.7. 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 Журнале учета личного приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица Учреждения, гражданину дается устное разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. Контроль рассмотрения обращений граждан

9.1. Должностные лица Учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. В Главном управлении и филиалах-отрядах Учреждения письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела и хранятся в соответствии с номенклатурой дел.

Письма и материалы по устному обращению граждан хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами Центральной экспертной комиссии Главного управления Учреждения и утверждается начальником Учреждения, а в филиале-отряде – членами Экспертной комиссии филиала-отряда и утверждается начальником филиала-отряда.

Срок действия данного порядка не ограничен, при изменении законодательства Российской Федерации в него вносятся соответствующие изменения.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема руководством
ФКУ «ГУ «ВО Минфина России»
к п. 8.3.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА
(заполняется работником, осуществляющим запись на прием)

Дата и время записи на прием “ ____ ” _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Ф.И.О. посетителя _____

Место работы _____

Должность _____

Адрес и телефон _____

По какому вопросу _____

Когда, по какому вопросу обращался(-ась) ранее _____

Записан(а) на прием к (Ф.И.О., должность) _____

Дата, назначенная на прием “ ____ ” _____ 20__ г. в ____ час., комн. № ____

Подпись лица, осуществившего запись _____

(расшифровка подписи)

(Заполняется должностным лицом Учреждения, осуществляющим прием)

Дата приема “ ____ ” _____ 20__ г. ____ час. ____ мин.

Содержание обращения _____

Ответ гражданину: _____

Отметка о полученной корреспонденции во время приема _____

Подпись лица, осуществившего прием _____

(расшифровка подписи)

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема руководством
ФКУ «ГУ «ВО Минфина России»
к п. 8.5.

Журнал
учета личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства, телефон	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2
к приказу ФКУ «ГУ «ВО Минфина России»
от «14» ноября 2017 г. № 532

График
личного приема граждан
руководством ФКУ «ГУ «ВО Минфина России»

Должностное лицо Учреждения	Фамилия, имя, отчество	Дни приема	Часы приема	Контактные телефоны, код 495
Начальник Учреждения	Ламов Федор Александрович	3-я среда месяца	15:00-17:00	954-41-98
Заместитель начальника Учреждения	Шехалевич Михаил Дмитриевич	2-ой вторник месяца	10:00-11:00	954-41-98
Заместитель начальника Учреждения – начальник отдела	Шахрай Маргарита Сергеевна	1-ый четверг месяца	14:00-15:00	954-41-98
Главный бухгалтер Учреждения	Волкова Татьяна Николаевна	1-я среда месяца	13:00-14:00	954-41-98

Прием граждан проводится в Главном управлении Учреждения по адресу:
115191, г. Москва, ул. 3-я Рощинская, д. 3, стр. 3, проезд до станции метро «Тульская».

Предварительная запись на прием осуществляется по тел. (495) 954-41-98