



ГОХРАН РОССИИ

ПРИКАЗ

28.10.2019

МОСКВА

504

**Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан в Гохране России**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Гохране России.

2. Руководителям структурных подразделений ознакомить с настоящим приказом работников подразделений под роспись.

3. Руководителю филиала Гохрана России – Объект «Урал» Тарасову Ю.В. в срок до 20 ноября 2019 года обеспечить утверждение Порядка рассмотрения обращений граждан в филиале Гохрана России – Объект «Урал».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Гохрана России Самуенкова Р.В.

Руководитель Гохрана России

А.В. Юрин

УТВЕРЖДЕН

приказом Гохрана России

от «28» октября 2019г. № 504

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОХРАНЕ РОССИИ

Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет сроки и последовательность процедур по личному приему граждан и рассмотрению устных и письменных обращений граждан Российской Федерации (далее - граждане) в Гохране России, за исключением обращений, поступивших в филиал Гохрана России «Объект «Урал» (далее - Филиал). Обращения, поступившие в Филиал, рассматриваются в порядке, установленном Филиалом.

2. Обращение гражданина в форме жалобы, предложения, заявления по вопросам деятельности Гохрана России направляется на имя Руководителя Гохрана России в письменной форме по адресу: Россия, 121170, Москва, улица 1812 года, 14 или в форме электронного документа по электронной почте: gokhran@gokhran.ru, либо посредством заполнения специальной формы на официальном сайте Гохрана России.

3. В Гохране России рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан (далее - обращения) по вопросам, отнесенным к компетенции Гохрана России, поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу Гохрана России во время личного приема граждан.

4. Гражданин в своем письменном или устном обращении в Гохран России либо к его должностному лицу обязательно сообщает свои фамилию, имя, отчество

(последнее - при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты, если желает получить ответ в форме электронного документа), по которому должны быть направлены письменный ответ (ответ в форме электронного документа) либо уведомление о переадресации обращения, а также излагает суть обращения. В письменном обращении ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии (допускается представлять документы и материалы в электронной форме).

5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению.

Дубликатом обращения заявителя считается повторный экземпляр одного и того же обращения заявителя.

Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

6. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральными законами.

Прием, регистрация и организация работы по рассмотрению письменных обращений граждан

7. Прием и регистрация обращений, поступивших в Гохран России в письменной форме или в форме электронного документа, осуществляется отделом делопроизводства и контроля исполнения поручений Управления делами (далее – Отдел делопроизводства) в течение трех дней с момента поступления в Гохран России.

Обращения с пометкой «Лично» не вскрываются, передаются непосредственно адресату. В случае если обращение не является письмом личного характера, адресат возвращает его в Отдел делопроизводства для регистрации в установленном порядке.

8. Электронные обращения отправляются через форму обратной связи на сайте Гохрана России или по электронной почте: gokhran@gokhran.ru. При оформлении обращения посредством заполнения заявителем специальной формы на официальном сайте Гохрана России, заявителю необходимо заполнить ФИО (отчество – при наличии), адрес электронной почты и текст обращения. Отправленные заявителем сообщения поступают на электронный адрес gokhran@gokhran.ru. Поступившие электронные обращения подлежат печати на бумажном носителе.

9. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

10. На каждом обращении в центральной нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется регистрационный номер. Повторным обращениям, при их поступлении, присваивается очередной регистрационный номер.

При постановке обращения на контроль в правой верхней части листа резолюции проставляется штамп «Контроль». После рассмотрения обращений в структурных подразделениях по существу поставленных вопросов предварительная дата исполнения документа может быть скорректирована Отделом делопроизводства в пределах сроков, предусмотренных в пунктах 33-34 настоящего Порядка.

11. При поступлении обращений, в которых указано о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения делается отметка «Получено без приложения». В случае если документы отсутствуют частично, на первом листе обращения дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов.

12. Регистрация письменных обращений производится Отделом делопроизводства посредством ввода информации об обращении в СЭД Гохрана России.

13. Обращения, поступившие в Гохран России в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

14. Поступившие в Гохран России письменные обращения направляются на рассмотрение Руководителю Гохрана России или лицу, его замещающему.

После рассмотрения обращения Руководителем Гохрана России или лицом, его замещающим, копии документа направляются Отделом делопроизводства на исполнение в соответствующие структурные подразделения Гохрана России.

Оригинал обращения хранится в Отделе делопроизводства (за исключением документов о приеме ценностей).

Обращения, содержащие вопросы справочного характера, относящиеся к деятельности выставки «Алмазный фонд» (месторасположение, режим работы, правила посещения, порядок бронирования и оплаты билетов и т.д.), а также обращения, содержащие просьбу о бронировании билетов на выставку «Алмазный фонд» для образовательных учреждений, направляются руководителю выставки «Алмазный фонд» по электронной почте для подготовки ответа.

15. Изменения в резолюции Руководителя Гохрана России или лица, его замещающего могут быть внесены авторами резолюции по собственному усмотрению или на основании служебной записки ответственного исполнителя, подготовленной автору резолюции в установленном порядке. В этом случае в резолюции делается соответствующая отметка о переадресации документа другому исполнителю.

Переадресация документов с учетом изменений в резолюции, внесенных в установленном порядке, осуществляется Отделом делопроизводства.

16. Исполнитель, указанный в поручении первым (ответственный исполнитель), организует работу по рассмотрению обращения. Соисполнители обязаны не позднее окончания половины срока, установленного для исполнения поручения, представить ответственному исполнителю документы и материалы, необходимые для подготовки ответа на обращение.

17. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в структурные подразделения Гохрана России или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

18. Руководители структурных подразделений обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости, с участием граждан, направивших обращения.

19. 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.

20. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Гохран России с критикой деятельности Гохрана России, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

21. Ответы на обращения, оформляются на бланках Гохрана России и подписываются Руководителем Гохрана России или уполномоченным им лицом.

Ответы на обращения, указанные в абзаце 4 пункта 14 оформляются на бланке Гохрана России и подписываются руководителем выставки «Алмазный фонд», в случае временного отсутствия руководителя выставки «Алмазный фонд» (отпуск, командировка, временная нетрудоспособность) обращения подписывает заместитель руководителя выставки «Алмазный фонд».

22. При поступлении письменного обращения за подписью нескольких заявителей ответ направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи либо по адресу, указанному на конверте обращения, если в обращении не оговорено конкретное лицо) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

23. При информировании органа государственной власти, члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направивших обращение гражданина в Гохран России на рассмотрение, в исходящих письмах Гохраном России делается ссылка на номер и дату запроса, сообщается информация о содержании ответа гражданину или направляется копия ответа гражданину.

24. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, передается ответственным исполнителем работнику Отдела делопроизводства для его направления с официального адреса электронной почты Гохрана России в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, если он указан в обращении.

25. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому работнику, который согласно распределению обязанностей, замещает исполнителя во время его отсутствия. Начальник соответствующего структурного подразделения Гохрана России обязан проконтролировать выполнение исполнителем возложенных на него обязанностей по рассмотрению обращений граждан.

26. В случае, если в письменном обращении не указаны ФИО (отчество-при наличии) гражданина, направившего обращение, электронный или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, 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.

27. В случае получения Гохраном России письменных обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. В данном случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом, в случае необходимости указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

28. В случае, если в 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, Руководитель Гохрана России (на основании служебной записки ответственного исполнителя) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением его об этом.

29. 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, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

30. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронного документа, помимо оснований, указанных в пунктах 26-29 настоящего Порядка, также может являться указание автором недействительных сведений о себе или адресе электронной почты для ответа.

31. Гражданин вправе вновь направить обращение в Гохран России в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

Сроки рассмотрения обращений граждан

32. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Гохрана России, направляется в течение семи дней со дня его регистрации по принадлежности, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

33. Общий срок рассмотрения письменных обращений, поступивших в Гохран России в соответствии с его компетенцией - 30 дней со дня их регистрации. Руководитель Гохрана России вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений отдельных категорий граждан.

34. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы, организации или должностным лицам срок рассмотрения обращения может быть продлен Руководителем Гохрана России или

лицом, его замещающим не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

35. Продление срока рассмотрения обращения осуществляется на основании служебной записки.

Служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения на имя Руководителя Гохрана России или, лица его замещающего и уведомление гражданину должны быть представлены на рассмотрение ответственным исполнителем до истечения срока рассмотрения обращения.

36. Гохран России по поступившему в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, обязан в течение 15 дней предоставить автору запроса 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.

37. Обращения, по которым Гохран России является соисполнителем, рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации в Гохране России.

38. Ответ на поступивший парламентский запрос по вопросам, входящим в компетенцию Гохрана России дается не позднее, чем через 15 дней со дня получения.

39. Ответ на запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) предоставляется в срок не позднее 30 дней со дня его получения.

40. Ответ на обращение члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с деятельностью Гохрана России, предоставляется в установленный срок, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения.

41. Запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация направляются ему не позднее 15 дней со дня получения запроса, если в запросе не установлен иной срок.

42. Ответы на поручения и указания Президента Российской Федерации, обращения его помощников, высших должностных лиц Российской Федерации исполняются в установленные в них сроки.

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

44. Ответы на обращения граждан и организаций, касающихся деятельности выставки «Алмазный фонд» должны быть даны в пятидневный срок со дня поступления обращения в Гохран России, за исключением жалоб на действия (бездействие) работников Гохрана России. Ответы на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) работников Гохрана России исполняются не позднее 30 дней со дня получения обращения. В случае, если обращение содержит просьбу о содействии в посещении выставки «Алмазный фонд» на конкретную дату, ответ должен быть направлен до даты посещения выставки, указанной в обращении.

45. 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 его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

46. Текущий контроль за соблюдением сроков, установленных настоящим Порядком, осуществляется Отделом делопроизводства на основании сведений, получаемых от исполнителей, а также анализа соответствующих регистрационно-контрольных карточек.

47. Текущий контроль проводится путем выяснения хода работ по рассмотрению обращений, напоминаний о подготовке ответов, истребования от ответственных исполнителей объяснений, причин задержки ответов с последующим докладом Руководителю Гохрана России.

48. Обращения считаются рассмотренными и снимаются с контроля в Отделе делопроизводства, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Обращение, по которому Гохраном России направлен запрос в другие государственные органы или организации, снимается с контроля только после поступления в Гохран России ответа на запрос и направления ответа или уведомления о переадресации обращения гражданину, направившему обращение.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после принятия конкретного решения и ответа автору обращения.

49. Работники Гохрана России несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Гохрана России, трудовыми договорами и должностными инструкциями за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе выполнения работы по рассмотрению обращений граждан.

Организация личного приема граждан

50. Личный прием граждан в Гохране России по вопросам, относящимся к его компетенции, осуществляется по предварительной записи по телефону 8(499)148-47-00.

51. Личный прием граждан осуществляется руководством Гохрана России по наиболее важным и значимым вопросам.

52. Контактный телефон работника, организующего подготовку приема граждан, размещается на сайте Гохрана России.

53. Работник, осуществляющий подготовку личного приема граждан, выполняет следующее:

заполняет карточки регистрации личного приема;

в случае необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

производит заказ пропусков гражданам для прохода в Гохран России на личный прием и организует сопровождение гражданина в Гохране России.

54. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

55. 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 лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

56. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

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

58. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Гохрана России, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.