

Министерство
цифрового развития, связи и массовых
коммуникаций Российской Федерации

Ордена Трудового Красного Знамени
Федеральное государственное унитарное предприятие
«РОССИЙСКИЕ СЕТИ ВЕЩАНИЯ И ОПОВЕЩЕНИЯ»
(ФГУП РСВО)

П Р И К А З

Москва

04.03.2021

№ 91

**Об утверждении Инструкции
по работе с обращениями граждан во ФГУП РСВО**

С целью упорядочения взаимодействия структурных подразделений и филиалов ФГУП РСВО по работе с обращениями граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить и ввести в действие Инструкцию по работе с обращениями граждан во ФГУП РСВО (приложение к настоящему приказу).
2. Заместителям генерального директора, директорам филиалов, директорам по направлениям деятельности, руководителям структурных подразделений, подчиненных генеральному директору, довести настоящий приказ до работников по подчиненности, обеспечить изучение и выполнение.
3. Начальнику Управления информационной безопасности Лавренко А.А. разместить настоящий приказ на Интранет-портале ФГУП РСВО в течение трех дней с даты его издания.
4. Начальнику Коммерческого управления ФГУП РСВО – Санкт-Петербург Довладбемян В.С. обеспечить размещение настоящего приказа на внутреннем сайте (Интранет-портале) ФГУП РСВО – Санкт-Петербург в течение трех дней с даты его издания.
5. Считать утратившим силу приказ ФГУП РСВО от 15.07.2019 № 319 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан во ФГУП РСВО».
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на исполнительного директора Сумарокова В.И.

Генеральный директор



А.В. Федулов

Приложение

УТВЕРЖДЕНА
приказом ФГУП РСВО
от 14.03.2021 № 91

Инструкция по работе с обращениями граждан во ФГУП РСВО

I. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан в Ордена Трудового Красного Знамени Федеральном государственном унитарном предприятии «Российские сети вещания и оповещения» (далее – ФГУП РСВО) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- настоящей Инструкцией;
- иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, локальными нормативными актами ФГУП РСВО.

1.2. Организация работы по регистрации письменных предложений, заявлений и жалоб граждан (далее – обращения граждан), поступивших в адрес ФГУП РСВО и его филиалов, осуществляется в базе данных «Обращения граждан» системы электронного документооборота (далее – СЭД) в соответствии с действующей Инструкцией по делопроизводству во ФГУП РСВО.

1.3. Организация работы по приему и регистрации устных предложений, заявлений и жалоб граждан (далее – УЗ), поступивших в адреса ФГУП РСВО и его филиалов ведется в базе данных «Обращения граждан» СЭД: во ФГУП РСВО – работником (работниками) группы по работе с обращениями граждан (далее – ГРОГ) Отдела документационного обеспечения (далее – ОДО) ФГУП РСВО в соответствии с должностными обязанностями, во ФГУП РСВО – Санкт-Петербург – работником Отдела документационного обеспечения и внутреннего контроля (далее – ОДО и ВК), в остальных филиалах ФГУП РСВО – работником филиала, назначенным установленным порядком директором филиала или работником группы по работе с обособленными подразделениями и контроля исполнения поручений ОДО ФГУП РСВО.

1.4. Ответственность за организацию работы и соблюдение законодательно установленных (в течение 30 дней со дня регистрации) сроков рассмотрения и исполнения обращений граждан возлагается на должностное лицо, указанное в поле «Адресат» Регистрационно-контрольной карточки обращения (далее – РКК), а если направлено нескольким Адресатам – поименованным первым.

1.5. Исполнитель (соисполнитель) несет персональную ответственность за полноту рассмотрения, принятие взвешенного решения и подготовку объективного ответа (предложений для подготовки ответа) заявителю в сроки, установленные

Адресатом (автором поручения).

II. Порядок личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции ФГУП РСВО и его филиалов, проводится:

- во ФГУП РСВО – работником, назначенным приказом ФГУП РСВО;
- в филиале ФГУП РСВО – Санкт-Петербург – заместителями директора филиала и должностными лицами, назначаемыми приказом ФГУП РСВО – Санкт-Петербург;
- в других филиалах ФГУП РСВО – директором филиала и должностными лицами, назначаемыми приказом филиала.

2.2. Личный прием граждан во ФГУП РСВО и в филиалах осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком, утвержденным приказом ФГУП РСВО (филиала). Информация о должности работника, ведущего личный прием, его фамилии, имени, отчестве, днях и часах приема граждан размещается в зале приема абонентов и на официальных интернет-сайтах ФГУП РСВО и его филиалов.

2.3. Организация и подготовка личного приема граждан осуществляется работником, назначенным приказом ФГУП РСВО (филиала).

2.4. При личном приеме гражданин предъявляет работнику, ответственному за организацию и подготовку личного приема граждан документ, удостоверяющий его личность.

2.5. Работник, ответственный за организацию и подготовку личного приема граждан во ФГУП РСВО (филиале), производит подбор и представляет для доклада работнику ФГУП РСВО (филиала), осуществляющему личный прием граждан в соответствии с графиком, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета карточек личного приема гражданина и в карточку личного приема гражданина (приложения № 1 и № 2 к настоящей Инструкции).

2.6. 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 карточке личного приема. При невозможности решить поставленные вопросы во время личного приема от граждан принимаются письменные обращения.

2.7. Полученные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат регистрации, рассмотрению и контролю исполнения принятых решений в СЭД ФГУП РСВО (филиала) в соответствии с пунктом 3.1. настоящей Инструкции.

2.8. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию ФГУП РСВО и (или) его филиалов, гражданину разъясняется в компетенции какого федерального органа исполнительной власти, органа государственной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления либо

предприятия (организации, учреждения и т.д.) находится рассмотрение его вопроса и куда ему следует обратиться.

2.9. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.10. В отдельных случаях по жалобам граждан на решения, принятые заместителями генерального директора или руководителями структурных подразделений ФГУП РСВО, заместителями директоров филиалов ФГУП РСВО или руководителями структурных подразделений, находящимися в прямом подчинении директора филиала ФГУП РСВО, личный прием граждан осуществляет генеральный директор ФГУП РСВО или директор филиала ФГУП РСВО.

2.11. Контроль хода и сроков исполнения поручений генерального директора ФГУП РСВО осуществляет начальник Секретариата ФГУП РСВО, а директоров филиалов – должностное лицо, назначенное директором филиала.

2.12. Отдельные категории граждан, меры социальной поддержки которых определены действующим законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

III. Порядок работы с обращениями граждан

3.1. Первичная обработка и регистрация обращений граждан.

3.1.1. Обязательной регистрации и учету в СЭД подлежат обращения граждан, поступившие на официальную, в том числе электронную и факсимильную, почту ФГУП РСВО и его филиалов, предоставленные в группу по приему населения «Окно» Управления по работе с абонентами ФГУП РСВО, принятые в ходе личного приема граждан или по контактными телефонам, указанным на официальном сайте ФГУП РСВО.

3.1.2. Обращения работников ФГУП РСВО и (или) его филиалов регистрируются и рассматриваются в том же порядке, что и обращения граждан.

3.1.3. Первичная обработка поступивших документов включает проверку правильности доставки документов, их наличия и приложений к ним, распределение документов на регистрируемые и не подлежащие регистрации, а также по адресатам. При этом регистрации в качестве обращений граждан не подлежат поступившие от граждан поздравительные письма и телеграммы, соболезнования, плакаты, рекламные проспекты и материалы, печатные издания (журналы, газеты, сборники, бюллетени), прейскуранты, письма в копиях, присланные для сведения, бухгалтерские и статистические документы, формы статистической отчетности, бланки, а также письма граждан, в которых среди адресатов указан суд (мировой суд, суд общей юрисдикции, арбитражный суд), равно как и документы, поступающие на предприятие из судов.

3.1.4. Первичный ввод данных в РКК проводится в течение трех дней с момента поступления с прикреплением сканированного образа документа. Во ФГУП РСВО регистрационный номер состоит из начальных букв ОГ (обращение граждан) и порядкового номера поступившего обращения (например, ОГ-124), во ФГУП РСВО

– Санкт-Петербург после порядкового номера дополнительно проставляется буква Ф (например, ОГ-124-Ф), во ФГУП РСВО – Севастополь – буква С (например, ОГ-5-С), ФГУП РСВО МИРИТ – буква М (например, ОГ-5-М), а во ФГУП РСВО НИИПС – буква Н (например, ОГ-5-Н).

3.1.5. Первичный ввод данных в РКК по УЗ (устное заявление) проводится в течение рабочего дня, а при поступлении обращения во второй половине рабочего дня – не позднее 10.00 следующего за ним рабочего дня, в котором прикрепляется сканированный образ РКК с полными комментариями по обращению или карточки личного приема гражданина. Регистрационный номер состоит из порядкового номера поступившего обращения и заглавных букв УЗ (например, 12-УЗ).

3.1.6. При регистрации обращений граждан:

– проверяется правильность адресования и соответствие приложений, а также наличие обязательных атрибутов (наименование предприятия или организации, в которое направляется обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса места жительства гражданина, по которому должен быть направлен ответ, личная подпись и дата);

– в обязательном порядке осуществляется проверка наличия в СЭД ранее поступивших во ФГУП РСВО (филиал ФГУП РСВО) писем от заявителя или с указанного им почтового (электронного) адреса. При наличии совпадений устанавливается, является ли письмо первичным или повторным. Данные заносятся в поле РКК «Связанные документы»;

– на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется отметка о поступлении обращения во ФГУП РСВО в виде регистрационного штампа, для ФГУП РСВО – приложение № 3 к настоящей Инструкции, для филиала ФГУП РСВО – Санкт-Петербург – приложение № 4 к настоящей Инструкции, для филиала ФГУП РСВО – Севастополь – приложение № 5 к настоящей Инструкции, с указанием даты поступления и регистрационного номера. В том случае, если в данном месте нет возможности проставить указанную отметку, регистрационный штамп можно поставить на листе в удобном для этого месте, за исключением поля для подшивки документа в дело. В случае невозможности вовсе поставить штамп на первом листе, его можно проставить на дополнительном листе, предварительно напечатав основные реквизиты обращения гражданина: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес места жительства гражданина по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты), краткое содержание, дата поступления;

– после прикрепления в РКК сканированного образа документа проверяется качество сканирования и читаемость отсканированных документов.

3.1.7. Конверты поступивших письменных обращений граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

3.1.8. Адресованные генеральному директору ФГУП РСВО (директору

филиала ФГУП РСВО) письма с пометкой «лично» передаются Адресату без вскрытия конверта.

3.1.9. Обращение, поступившее во ФГУП РСВО и (или) его филиалы в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. При этом в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.1.10. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный номер, а в СЭД указываются регистрационные номера предыдущих обращений и в правом верхнем углу оригинала делается отметка «повторно», а в поле РКК «Повторное» делается соответствующая отметка. При этом повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, а также в случаях, если заявителем обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения. В то же время, письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Также не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.1.11. Для создания поисковых систем и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав реквизитов регистрации обращений граждан:

- дата поступления и регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) автора обращения;
- почтовый адрес;
- адрес электронной почты;
- номер телефона;
- вид обращения;
- предыдущие обращения (связанные документы);
- способ доставки;
- тематика обращения (содержание);
- заголовок к тексту (краткое содержание документа);
- номер и дата ответа на данный документ;
- номер дела в номенклатуре дел для хранения;
- результаты рассмотрения (разъяснено, поддержано, не поддержано);
- контроль исполнения;
- ход исполнения.

3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.2.1. Во ФГУП РСВО (филиале ФГУП РСВО) рассматриваются письменные

обращения граждан, непосредственно поступившие в его адрес, принятые от граждан на личном приеме или направленные на рассмотрение Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифры России), иными органами государственной власти и местного самоуправления, должностными лицами предприятий и организаций, средств массовой информации.

3.2.2. Организация работы с письменными обращениями граждан, поступившими во ФГУП РСВО (филиале ФГУП РСВО) по информационным системам общего пользования, осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.2.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию ФГУП РСВО (филиала ФГУП РСВО), направляются в течение семи дней с даты их регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, организацию, учреждение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращений, за исключением случаев, когда текст обращения не поддается прочтению и (или) действующим законодательством установлены иные сроки направления заявления на рассмотрение.

3.2.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц предприятий и организаций, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются соответствующему адресату, о чем сообщается заявителю (за исключением случаев, когда действующим законодательством установлены иные сроки направления заявления на рассмотрение).

3.2.5. Обращения граждан не направляются на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.3. Общий порядок рассмотрения обращений граждан.

3.3.1. После регистрации обращения граждан направляются на рассмотрение Адресату (генеральному директору ФГУП РСВО, руководителю высшего звена (далее – РВЗ) или руководителю структурного подразделения ФГУП РСВО по направлению деятельности; директору филиала ФГУП РСВО – Санкт-Петербург или его заместителям, или должностному лицу, уполномоченному директором филиала ФГУП РСВО – Санкт-Петербург; директорам других филиалов ФГУП РСВО) для рассмотрения и принятия решения.

3.3.2. Обращение направляется на рассмотрение РВЗ и (или) руководителю структурного подразделения ФГУП РСВО по следующей тематике:

- заместителю генерального директора по экономике и финансам, начальнику Управления по экономике и финансам о списании и взыскании дебиторской задолженности;

- исполнительному директору для определения исполнителя (соисполнителей) по консолидируемому ответу;

- директору по продажам услуг и (или) начальнику Управления по работе

с абонентами об отключении радиоточки, исключении из Единого платежного документа начислений за услугу «Радио и оповещение», о заключении индивидуального договора на абонентское обслуживание, о возврате денежных средств или проведении перерасчета абонентской платы за услугу «Радио и оповещение», благодарности работнику, а также устные обращения, касающиеся выполнения указанных услуг;

- техническому директору и (или) заместителю технического директора по эксплуатации сети о ремонте (устранении неисправности) сети проводного вещания на объекте (в помещении), проведении проверки (ремонте) оборудования, линий связи, о радиофикации объекта, благодарности работнику, а также устные обращения, касающиеся выполнения указанных услуг;

- начальнику Управления по работе с персоналом о предоставлении копий документов (справок, кадровых приказов, трудовых книжек) и обращения работников, касающиеся трудовых отношений, а также устные обращения, относящиеся к компетенции управления;

- начальнику Управления правового обеспечения по вопросам реализации действующего законодательства Российской Федерации в сфере связи и радиофикации, о предоставлении разъяснений, в связи с изданием судебного приказа, принятым решением по локальным нормативным актам ФГУП РСВО, а также устные обращения, относящиеся к компетенции управления.

3.3.3. При получении в СЭД сообщения о поступлении на рассмотрение обращения гражданина Адресат (автор резолюции) в течение рабочего дня, а при поступлении обращения во второй половине рабочего дня – не позднее 12.00 следующего за ним рабочего дня:

- рассматривает его по существу поставленных в обращении вопросов;

- определяет ответственного за его исполнение (далее – исполнитель).

В случае, если в процессе рассмотрения обращения требуется компетентное заключение специалистов других структурных подразделений, Адресат привлекает к рассмотрению руководителей требуемых структурных подразделений (соисполнителей) с постановкой конкретных задач (поручений) и сроков исполнения;

- при необходимости поручает подчиненным работникам принять меры по совершенствованию локальных нормативных актов и технологических процессов, улучшению деловой репутации ФГУП РСВО (филиала ФГУП РСВО), содействию в реализации или восстановлении законодательно установленных прав, свобод или законных интересов граждан (других лиц), устранению недостатков в деятельности ФГУП РСВО (филиала ФГУП РСВО) и т.п.;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях, в том числе и филиалах;

- принимает обоснованные решения и переводит в РКК исполняемый документ с этапа «Рассмотрение» на этап «Исполнение».

В процессе подготовки ответа заявителю:

- осуществляет контроль своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан;

- согласовывает проект ответа заявителю и (или) подписывает его;
- снимает поставленные поручения с контроля;
- направляет по запросам федеральных органов исполнительной власти, государственных органов и органов местного самоуправления, должностных лиц предприятий и организаций, средств массовой информации в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращения гражданина;

- при необходимости возвращает поручение исполнителю (соисполнителю) на доработку, корректирует сроки исполнения документа, не превышая срок, установленный частью 1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

После снятия с контроля всех поручений, в том числе поставленных исполнителем (соисполнителем) и регистрации ответа заявителю, Адресат списывает документ в дело (переводит в РКК исполняемый документ с этапа «Исполнение» на этап «Оперативное хранение»).

3.3.4. Получив поручение Адресата (автора резолюции), исполнитель (соисполнитель):

- изучает письменное обращение и приложенные к нему материалы;
- устанавливает и контролирует сроки исполнения поставленных работникам поручений;

- готовит в ответ на запросы федеральных органов исполнительной власти, государственных органов и органов местного самоуправления, должностных лиц предприятий и организаций, средств массовой информации в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращения гражданина;

- обобщает полученные сведения (предложения и материалы от исполнителей и (или) соисполнителей);

- своевременно готовит (согласовывает) проект ответа заявителю;
- направляет подготовленный проект ответа заявителю в СЭД на согласование всех заинтересованных лиц;

- согласованный проект ответа заявителю передает на подпись;
- при необходимости готовит служебную записку с ходатайством о продлении первичного срока рассмотрения обращения сверх установленного законодательством с приложением мотивированного обоснования и проект промежуточного ответа заявителю о сроках рассмотрения его обращения;

- передает зарегистрированное письмо на отправку в порядке, установленном для исходящих писем.

3.3.5. Ответы на обращения граждан, поступившие во ФГУП РСВО (филиал ФГУП РСВО) по информационным системам общего пользования в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Отправка ответа на обращение гражданина осуществляется в соответствии с пунктом 5.6. Регламента о порядке разработки, согласования, подписания и регистрации служебных (исходящих) писем

во ФГУП РСВО, утвержденного приказом ФГУП РСВО от 27.01.2021 № 28.

3.3.6. За подписью генерального директора ФГУП РСВО готовятся ответы по обращениям граждан, направленным во ФГУП РСВО из Минцифры России, иных федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти и местного самоуправления, должностными лицами предприятий и организаций, средств массовой информации и требующих сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес, а также по другим обращениям граждан о результатах рассмотрения которых необходимо информировать данные органы власти, должностных лиц предприятий и организаций, средств массовой информации.

3.3.7. За подписью директора филиала ФГУП РСВО готовятся ответы по обращениям граждан, направленным в адрес филиала из органов государственной власти и местного самоуправления, должностными лицами предприятий и организаций, средств массовой информации и требующих сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес, а также по другим обращениям граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо информировать данные органы власти, должностных лиц предприятий и организаций, средств массовой информации.

3.3.8. За подписью уполномоченного генеральным директором ФГУП РСВО (директором филиала ФГУП РСВО) должностного лица готовятся ответы по письменным обращениям граждан, непосредственно поступившим в адрес ФГУП РСВО (филиала ФГУП РСВО).

3.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

3.4.1. 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 с обязательным указанием в РКК причины не направления ответа заявителю. 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.

3.4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4.3. ФГУП РСВО (филиал ФГУП РСВО) 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 сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В том случае, когда вышеуказанные действия носят агрессивный характер, и просматриваются признаки административного правонарушения (статья 5.61. (оскорбление) Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации) или уголовного преступления в том числе (статья 119 (угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью) или статья 130 (оскорбление) Уголовного кодекса Российской Федерации), генеральный директор ФГУП РСВО (директор

филиала ФГУП РСВО) вправе принять решение о направлении копии данного обращения в правоохранительные органы с уведомлением гражданина о принятом решении.

3.4.4. 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, организацию, учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина во ФГУП РСВО (филиал ФГУП РСВО) 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, генеральный директор ФГУП РСВО (директор филиала ФГУП РСВО), РВЗ либо уполномоченное на то генеральным директором ФГУП РСВО (директором филиала ФГУП РСВО) должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.4.6. 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.

3.4.7. При рассмотрении обращения, содержащего предложение (предложения), Адресат (автор резолюции) определяют, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении и оценивает возможность их принятия или непринятия.

В ответе заявителю указывается:

- если его предложение (предложения) не принято, то разъясняются причины, по которым его предложение (предложения) не может быть принято;
- если его предложение (предложения) принято, то в какой форме оно будет реализовываться.

3.4.8. При рассмотрении обращения, содержащего заявление (заявления), Адресат (автор резолюции) определяет те действия, которые указываются заявителем в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления (заявлений), совершении или не совершении испрашиваемого заявителем действия. Если данное действие не может быть совершено – приводятся соответствующие пояснения.

3.4.9. При рассмотрении обращения, содержащего жалобу (жалобы), Адресат (автор резолюции) определяет просьбы гражданина о восстановлении или защите нарушенных его прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

– уточняет достаточность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц);

– проверяет соответствие действия (бездействия) должностного лица (должностных лиц) законодательству Российской Федерации, нормативным актам Минцифры России, а также локальным нормативным актам ФГУП РСВО, других филиалов ФГУП РСВО;

– устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, а также круг лиц, виновных в произошедшем;

– предлагает меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В ответе заявителю сообщается:

– если жалоба (жалобы) признается подлежащей удовлетворению – какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению, в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица) и принимаемые меры;

– если жалоба (жалобы) не подлежит удовлетворению – разъясняются основания по которым нарушенные права, свободы или законные интересы не могут быть восстановлены или защищены.

IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в следующие сроки:

– направленные Минцифры России, федеральными органами законодательной и исполнительной власти, другими государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами предприятий и организаций, средств массовой информации и требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес – в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения;

– поступившие непосредственно во ФГУП РСВО (филиал ФГУП РСВО) рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», для продления сроков рассмотрения обращения исполнитель, не позднее пяти дней до истечения законодательно установленного срока предоставляет на имя генерального директора ФГУП РСВО (директора филиала ФГУП РСВО) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и приложением необходимых документов. После получения положительной резолюции генерального директора ФГУП РСВО (директора филиала ФГУП РСВО) по служебной записке исполнитель уведомляет в письменной форме заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

При получении отрицательной резолюции генерального директора ФГУП РСВО (директора филиала ФГУП РСВО) – ответ заявителю направляется не позднее законодательно установленного срока.

4.3. Обращение считается своевременно разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, направлен ответ заявителю, при необходимости, в федеральный орган исполнительной власти, государственный орган и орган местного самоуправления, должностному лицу предприятия или организации, средству массовой информации, из которых поступило обращение гражданина, направлено уведомление о принятом решении и Адресатом в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации, в РКК обращение переведено на этап «Оперативное хранение» (списано в дело).

4.4. Если последний день срока исполнения документа по обращению гражданина приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

V. Особенности подготовки ответов на обращения граждан и регистрации исходящих писем

Подготовка ответа на обращение гражданина осуществляется в соответствии с Регламентом о порядке разработки, согласования, подписания и регистрации служебных (исходящих) писем во ФГУП РСВО.

5.1. РКК по подготовленному проекту ответа заявителю создается и заполняется исполнителем в разделе «Ответы на обращения граждан» блока «Переписка» СЭД.

5.2. Согласование проекта ответа заявителю в СЭД осуществляется со всеми привлеченными к работе над обращением лицами. Кроме того, если необходимы их уточнения и замечания, к согласованию проекта ответа могут быть привлечены и ответственные специалисты, не принимавшие участие в рассмотрении данного обращения гражданина.

5.3. При направлении на подпись согласованный проект ответа заявителю исполнитель распечатывает в двух экземплярах. При этом, на втором экземпляре проекта ответа у реквизита письма «Отметка об исполнителе» ставит свою подпись, а в левом верхнем углу указывает «ОГ-321, поддержано (не поддержано, разъяснено)».

5.4. В том случае, если ответ заявителю подписывает генеральный директор (директор филиала), второй экземпляр проекта ответа заявителю, визируется РВЗ и руководителем структурного подразделения ФГУП РСВО (филиала ФГУП РСВО). В случае отсутствия возможности получения визы от соисполнителей (согласовантов) иных структурных подразделений ФГУП РСВО, к проекту ответа заявителю распечатывается и прикладывается лист согласования.

5.5. В период регистрации ответа на обращение гражданина регистратор из данной РКК переходит в РКК документа-основания и в соответствующем поле ставит отметку «поддержано», «не поддержано» или «разъяснено».

VI. Контроль за исполнением решений по обращениям граждан

6.1. На контроль генерального директора ФГУП РСВО ставятся письменные обращения граждан, направленные Минцифры России, членами Совета Федерации и депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами законодательных собраний субъектов Российской Федерации, другими государственными органами и органами местного самоуправления и требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес.

6.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Информация о них отражается в РКК. Данные обращения должны быть исполнены в установленные сроки.

6.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля генерального директора ФГУП РСВО после принятия окончательного решения, документированного подтверждения исполнения и направления ответа заявителю. Снятие с контроля и перевод исполненного документа на этап «Оперативное хранение» осуществляет начальник Секретариата ФГУП РСВО посредством его списания в дело в соответствующем разделе РКК.

6.4. Контроль сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших во ФГУП РСВО, возлагается на ГРОГ ОДО, а в филиалах ФГУП РСВО – на структурное подразделение или должностное лицо по решению директора филиала ФГУП РСВО.

VII. Анализ и обобщение обращений граждан

7.1. Анализ работы по рассмотрению поступивших в филиал ФГУП РСВО обращений граждан осуществляют должностные лица, назначенные директором филиала. Результаты анализа представляются директору филиала ФГУП РСВО и направляются начальнику ГРОГ ОДО.

7.2. Начальник ГРОГ ОДО анализирует работу по рассмотрению обращений граждан во ФГУП РСВО, обобщает полученные из филиалов ФГУП РСВО результаты анализа работы по рассмотрению поступивших обращений граждан и представляет обобщенные статистические данные руководству ФГУП РСВО.

7.3. На основе статистических данных по работе с обращениями граждан (анализа работы по рассмотрению поступивших в филиалы ФГУП РСВО обращений граждан) руководством ФГУП РСВО (филиала ФГУП РСВО) принимаются меры, направленные на устранение причин и условий, способствующих совершению правонарушений (бездействий) и принятию незаконных решений должностными лицами.

VIII. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

8.1. Подлинник письменного обращения гражданина, со всеми относящимся к нему материалами, подшивается в дела, которые хранятся:

- во ФГУП РСВО – в ОДО;
- в филиале ФГУП РСВО – Санкт-Петербург – в ОДО и ВК;
- в других филиалах ФГУП РСВО – по решению директора филиала.

8.2. Дела оформляются согласно номенклатуре дел в соответствии с действующей Инструкцией по делопроизводству во ФГУП РСВО и хранятся с учетом Положения о защите персональных данных абонентов ФГУП РСВО.

8.3. Сроки хранения документов по письменным обращениям граждан определяются в соответствии со статьей 154 Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным приказом Федерального архивного агентства от 20.12.2019 № 236.

8.4. По истечении установленных сроков хранения документы по письменным обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

8.5. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией ФГУП РСВО (филиала ФГУП РСВО) может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных письменных обращений граждан.

8.6. Решение экспертной комиссии об увеличении сроков хранения документов по письменным обращениям граждан и отборе их для хранения подлежит обязательному утверждению Генеральным директором (директором филиала).

8.7. Документы ФГУП РСВО (филиала ФГУП РСВО) по письменным обращениям граждан, подлежащие постоянному хранению, передаются на государственное хранение в соответствии с Инструкцией по делопроизводству во ФГУП РСВО.

ЖУРНАЛ УЧЕТА КАРТОЧЕК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

№№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя отчество и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	ФИО и подпись лица, осуществляющего прием
1	2	3	4	5	6	7
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						

Приложение № 2
к Инструкции по работе с обращениями
граждан во ФГУП РСВО

Форма карточки личного приема гражданина

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

№ _____

ДАТА И ВРЕМЯ ПРИЕМА _____ 20 __ г. ____ ч. ____ мин.

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Документ, удостоверяющий личность	
Адрес	

Письменное

Устное

Содержание обращения:

Принятые меры:

При личном приеме поступили дополнительные материалы на _____ л.

Резолюция, подпись и дата:

Приложение № 3
к Инструкции по работе с обращениями
граждан во ФГУП РСВО

Образец регистрационного штампа ФГУП РСВО

Ордена Трудового Красного Знамени Федеральное государственное унитарное предприятие «РОССИЙСКИЕ СЕТИ ВЕЩАНИЯ И ОПОВЕЩЕНИЯ» Вход. № _____ « _____ » _____ 20 ____ г. ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН

Приложение № 4
к Инструкции по работе с обращениями
граждан во ФГУП РСВО

Образец регистрационного штампа филиала ФГУП РСВО – Санкт-Петербург

<p>Ордена Трудового Красного Знамени Федеральное государственное унитарное предприятие «Российские сети вещания и оповещения» филиал «Санкт-Петербургские сети вещания и оповещения»</p> <p>Вх. № _____</p> <p>_____ 20__ г.</p> <p>ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН</p>
--

Приложение № 5
к Инструкции по работе с обращениями
граждан во ФГУП РСВО

Образец регистрационного штампа филиала ФГУП РСВО – Севастополь

<p>Ордена Трудового Красного Знамени Федеральное государственное унитарное предприятие «РОССИЙСКИЕ СЕТИ ВЕЩАНИЯ И ОПОВЕЩЕНИЯ» Филиал ФГУП РСВО – Севастополь Вход. № _____ « _____ » _____ 20__ г. ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН</p>
--