

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в федеральных органах государственной охраны

Приказ Федеральной службы охраны Российской Федерации · № 450 · от 26.09.2007 · Действует с изменениями

Приказ Федеральной службы охраны Российской Федерации от 26.09.2007 г. № 450 (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 2008 г., № 10)

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ОХРАНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

Москва

26 сентября 2007 г. № 450

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в федеральных органах государственной охраны

Зарегистрирован Минюстом России 13 декабря 2007 г.

Регистрационный № 10697

Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в федеральных органах государственной охраны.

Директор

Федеральной службы охраны

Российской Федерации

генерал армии Е.Муров

Приложение

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями граждан в федеральных органах государственной охраны

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"*, Положением о Федеральной службе охраны Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 7 августа 2004 г. № 1013 "Вопросы Федеральной службы охраны Российской Федерации"**, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Федеральной службы охраны Российской Федерации и регламентирует порядок работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее именуется - обращение) в Федеральной службе охраны Российской Федерации, управлениях специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации в федеральных округах, центрах специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации, подразделениях связи специального назначения Федеральной службы охраны Российской Федерации, образовательных, научно-исследовательских и иных организациях, подведомственных Федеральной службе охраны Российской Федерации (далее именуются - федеральные органы государственной охраны).

* Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060.

** Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 32, ст. 3314; 2006, № 15, ст. 1580.

2. Порядок рассмотрения обращений и организация личного приема граждан, предусмотренные

настоящей Инструкцией, не распространяются на обращения, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным законодательством и законодательством о порядке разрешения индивидуальных трудовых споров.

3. В настоящей Инструкции используются следующие основные термины, используемые в статье 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя федерального органа государственной охраны либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в федеральном органе государственной охраны;

обращение - направленное в федеральный орган государственной охраны или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в федеральный орган государственной охраны;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 Российской Федерации, недостатках в работе федеральных органов государственной охраны, должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

4. Организационно-методическое обеспечение работы в федеральных органах государственной охраны по рассмотрению обращений граждан осуществляет Управление делами Федеральной службы охраны Российской Федерации.

5. Обращения граждан, поступившие в федеральные органы государственной охраны по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью руководителей (начальников) федеральных органов государственной охраны или по их поручениям - других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители (начальники) несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений и личному приему граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Федеральной службы охраны Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

7. При рассмотрении обращения гражданина 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.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в федеральный орган государственной охраны или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9. Информация о номере телефона, времени личного приема граждан в Приемной ФСО России размещается в местах, доступных для посетителей.

II. Регистрация и учет письменных обращений граждан

10. Все поступившие в федеральные органы государственной охраны письменные обращения граждан с момента поступления регистрируются в течение 3 дней (здесь и далее по тексту Инструкции сроки исчисляются в календарных днях) в книге учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) (приложение № 1 к настоящей Инструкции), включенной в номенклатуру дел, журналов и картотек федерального органа государственной охраны, и в автоматизированной информационной системе (при ее наличии). Книга учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) оформляется, ведется и хранится в соответствии с требованиями правовых актов Федеральной службы охраны Российской Федерации.

Книга учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) должна быть пронумерована, прошнурована, скреплена мастичной печатью и заверена руководителем (начальником) федерального органа государственной охраны.

Книга учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) ведется в каждом федеральном органе государственной охраны.

(Пункт в редакции Приказа Федеральной службы охраны Российской Федерации от 22.07.2008 № 384)

11. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляют подразделения (секретариаты, секретные части), отдельные сотрудники (секретари, старшие специалисты, специалисты, ответственные исполнители, старшие инспекторы) и другие должностные лица, на которых возложено ведение делопроизводства (далее именуются - секретариат федерального органа государственной охраны).

12. Делопроизводство по обращениям граждан в федеральных органах государственной охраны осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

13. Перед вскрытием почтового отправления секретариат проверяет правильность его адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления не вскрываются.

Почтовые отправления, направленные гражданами в адрес федеральных органов государственной охраны, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "Лично", вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, подлежат вскрытию с соблюдением мер безопасности в соответствии с правовыми актами Федеральной службы охраны Российской Федерации.

14. После вскрытия почтового отправления проверяется наличие в нем письменных вложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются в течение всего периода рассмотрения обращений, после чего уничтожаются в установленном порядке.

15. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, проставляемом на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения, например: А-10, Т-20, Ан-9, Кл-19. Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на анонимных (не содержащих фамилии автора и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ) и коллективных (подписанных двумя и более авторами, а также бесфамильных, поступивших от имени администрации организации) письменных обращениях проставляются, соответственно, "Ан" и "Кл".

16. Обращение (коллективное обращение) к руководителю (начальнику) федерального органа государственной охраны, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения (коллективного обращения) истек установленный законодательством срок его рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом), учитывается как повторное.

17. Подлежит учету как повторное и обращение, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему к руководителю (начальнику) федерального органа государственной охраны по конкретному вопросу, или содержатся сведения о несвоевременном

рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный настоящей Инструкцией срок рассмотрения обращения, или указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения.

18. Повторное обращение регистрируется так же, как и первичное. В графе 3 книги учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения проставляется пометка "Повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

19. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращения, руководитель (начальник) федерального органа государственной охраны принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

20. Обращение, поступившее до истечения установленного срока рассмотрения, а также обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное нескольким адресатам и переданное для рассмотрения руководству федерального органа государственной охраны, рассматривается как первичное.

21. Для приема обращения в форме электронного сообщения (Интернет-обращения) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Интернет-обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним ведется так же, как и с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

III. Рассмотрение письменных обращений

22. После регистрации и ознакомления с содержанием обращения гражданина проводится его подготовка к докладу. Проверяется, не обращался ли заявитель ранее по данному вопросу, какое при этом было принято решение, при необходимости выясняются дополнительные установочные данные заявителя. В отдельных случаях к обращению готовится справка.

23. Поступившее обращение докладывается руководителю (начальнику) федерального органа государственной охраны, который обязан определить должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и срок рассмотрения. На тексте обращения надписи не производятся.

24. По каждому обращению не позднее чем в 3-дневный срок с момента регистрации должно быть принято решение:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о передаче обращения на рассмотрение по подчиненности.

25. Руководитель (начальник) федерального органа государственной охраны (другое должностное лицо) при рассмотрении обращения обязан:

- внимательно рассмотреть обращение гражданина по существу изложенных в нем вопросов, в случае необходимости запросить дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращении, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принять законное и мотивированное решение по обращению и обеспечить своевременное и качественное его исполнение;

- сообщить в письменной форме заявителю о решении, принятом по обращению, со ссылкой на нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные правовые акты Федеральной службы охраны Российской Федерации, а в случае отклонения обращения направить заявителю письменное уведомление с разъяснением порядка обжалования принятого решения.

Проект ответа заявителю перед представлением на подпись руководителю (начальнику)

федерального органа государственной охраны или должностному лицу в обязательном порядке

визируется военнослужащим или лицом из числа гражданского персонала федерального органа государственной охраны, должностными обязанностями которого предусмотрено проведение правовой экспертизы и визирование проектов ответов на обращения.

26. По решению должностного лица, по указанию которого проводилось рассмотрение обращения, составляется заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если выявлены нарушения прав и законных интересов граждан по их обращению в федеральные органы государственной охраны, недостатки и упущения в деятельности должностных лиц федеральных органов государственной охраны, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении указываются предлагаемые (принятые) меры по восстановлению прав и законных интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности должностных лиц федеральных органов государственной охраны. Заключение докладывается для принятия решения должностному лицу, по указанию которого проводилось рассмотрение обращения.

27. Ответ на письменное обращение, а также ответ на обращение, поступившее в федеральный орган государственной охраны по информационным системам общего пользования, оформляются на бланках федерального органа государственной охраны и подписываются руководителем (начальником) федерального органа государственной охраны, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом без указания воинского звания должностного лица, подписавшего ответ, и направляются по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ направляется за номером, полученным при регистрации.

28. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого подписавшего его лица либо по адресу, указанному на конверте обращения.

29. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены по существу все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан исчерпывающий ответ заявителю.

30. На документах, связанных с рассмотрением обращения, после принятия решения и его исполнения должны быть отметка "В дело" с указанием номера дела по номенклатуре и подпись должностного лица, принявшего это решение.

31. Документы в деле располагаются в хронологическом порядке или по мере исполнения. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дела проверяются правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность), в том числе наличие копии ответа заявителю. Листы с резолюциями заносятся во внутреннюю опись, нумеруются и подшиваются в дело вместе с обращением. Запрещается подшивать в дело обращение, не разрешенное по существу поставленных в нем вопросов, кроме анонимных обращений.

32. Документы, связанные с рассмотрением обращения, учитываются и хранятся в секретариате федерального органа государственной охраны в отдельном деле. Запрещаются формирование дела и его хранение исполнителем.

33. 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 письменно сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Обращение приобщается в дело федерального органа государственной охраны.

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

35. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.

В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение

должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

36. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

37. Предложения, заявления и жалобы военнослужащих, поступившие в федеральные органы государственной охраны, рассматриваются в соответствии с требованиями общевоинских уставов Вооруженных Сил Российской Федерации.

38. При получении парламентского запроса руководитель (начальник) федерального органа государственной охраны обязан дать ответ в письменной форме не позднее чем через 15 дней со дня регистрации или в иной срок, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации или согласованный с инициатором обращения.

39. При получении запроса члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации руководитель (начальник) федерального органа государственной охраны обязан дать ответ в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня регистрации или в иной согласованный с инициатором обращения срок. При этом заявитель имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении вопроса, поставленного в обращении.

40. В необходимых случаях руководитель (начальник) федерального органа государственной охраны для проверки фактов, изложенных в обращении, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других федеральных органах государственной охраны, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Должностное лицо федерального органа государственной охраны, рассматривающее запрос, полученный из федерального органа государственной охраны, государственного органа, органа местного самоуправления, обязано в течение 15 дней со дня направления запроса предоставить 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.

41. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 40 настоящей Инструкции, руководитель (начальник) федерального органа государственной охраны вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

42. О продлении срока рассмотрения обращения должностное лицо федерального органа государственной охраны, подготавливающее ответ, письменно уведомляет гражданина и информирует сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетные формы вносится соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности, фамилии, имени, отчества руководителя (начальника) федерального органа государственной охраны, принявшего решение о продлении срока.

43. Письменное обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию федерального органа государственной охраны, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с письменным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

44. В случае, если решение поставленного в письменном обращении вопроса относится не только к компетенции федерального органа государственной охраны, но и другого государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного

самоуправления или соответствующему должностному лицу.

45. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Обращение приобщается в дело федерального органа государственной охраны.

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.

46. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему в связи с ранее направляемыми обращениями многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель (начальник) федерального органа государственной охраны, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения были адресованы в один и тот же федеральный орган государственной охраны или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

47. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

48. Федеральный орган государственной охраны или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица федерального органа государственной охраны, 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. Обращение приобщается в дело федерального органа государственной охраны.

IV. Организация личного приема граждан

49. Личный прием граждан осуществляется руководителем (начальником) федерального органа государственной охраны или по его поручению должностным лицом, правомочным принимать решения по вопросам, отнесенным к его компетенции.

Место, дни, часы приема граждан определяются руководителем (начальником) федерального органа государственной охраны.

50. Личный прием граждан осуществляется не реже 2 раз в месяц.

51. Личный прием граждан проводится в служебном кабинете руководителя (начальника) федерального органа государственной охраны, осуществляющего прием. Для личного приема граждан могут быть выделены специальные помещения - приемные, которые оснащаются необходимым имуществом, нормативными, справочными и иными материалами, средствами связи для вызова охраны, врача, специальной связи, видео- и звукозаписи.

52. Личный прием граждан проводится в порядке очередности. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

53. После выяснения обстоятельств, связанных с обращением гражданина, руководитель (начальник) федерального органа государственной охраны (или по его поручению должностное лицо, правомочное принимать решения по вопросам, отнесенным к его компетенции) по возможности сразу же устно объявляет принятое решение со ссылкой на нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные правовые акты Федеральной службы охраны Российской

Федерации.

54. Руководитель (начальник) федерального органа государственной охраны (или по его поручению должностное лицо), осуществляющий личный прием граждан, в пределах своей компетенции может принять следующее решение:

рассмотреть обращение по существу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в дальнейшем рассмотрении обращения, разъяснив гражданину мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное заявление, если поставленный гражданином вопрос требует дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым решение не может быть принято в процессе приема, порядок и срок рассмотрения.

55. Информация, полученная от гражданина в ходе приема, заносится в карточку личного приема (приложение № 3 к настоящей Инструкции), а все материалы в соответствии с решением руководителя (начальника) федерального органа государственной охраны, осуществляющего прием, направляются для исполнения. Картотека оформляется, ведется и хранится в соответствии с требованиями правовых актов Федеральной службы охраны Российской Федерации.

56. Если решение вопроса, поставленного в ходе личного приема, не входит в компетенцию руководителя (начальника) или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину разъясняется со ссылкой на нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные правовые акты Федеральной службы охраны Российской Федерации куда и в каком порядке ему следует обратиться.

V. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений

57. Обращения, поступившие в федеральные органы государственной охраны, а также полученные при личном приеме, подлежат постановке на контроль по решению руководителя (начальника) федерального органа государственной охраны. На обращении, которое ставится на контроль, проставляется пометка "К" или штамп "Взято на контроль" с записью в книге учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб).

58. Руководитель (начальник) федерального органа государственной охраны осуществляет личный контроль за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений и организацией личного приема граждан в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Федеральной службы охраны Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

59. Работа по осуществлению контроля за учетом обращений граждан, своевременностью их разрешения возлагается на секретариаты и должностных лиц, наделенных соответствующими полномочиями по контролю.

60. На каждое обращение, поставленное на контроль в секретариате федерального органа государственной охраны, оформляется контрольная карточка (приложение № 4 к настоящей Инструкции) в двух экземплярах. Первый экземпляр контрольной карточки остается в секретариате федерального органа государственной охраны, а второй направляется в подразделение-исполнитель. Картотека оформляется, ведется и хранится в соответствии с требованиями правовых актов Федеральной службы охраны Российской Федерации.

61. Должностное лицо, осуществляющее контроль, на основании имеющихся у него данных контролирует ход и результаты рассмотрения обращений. О результатах контроля докладывается руководителю федерального органа государственной охраны, поставившему обращение на контроль.

62. Сведения о результатах рассмотрения обращений граждан отражаются в книге учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб), а устных обращений - в карточках

личного приема. Указанные книгу и карточки сотрудник секретариата федерального органа государственной охраны представляет для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю (начальнику) федерального органа государственной охраны - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

63. Сотрудник секретариата федерального органа государственной охраны в целях соблюдения установленного порядка рассмотрения обращения гражданина обязан:

знать ход рассмотрения обращения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращения;
своевременно докладывать должностному лицу, направившему контрольную карточку на исполнение, о ходе рассмотрения обращения.

64. При осуществлении контроля обращается внимание на срок и полноту рассмотрения поставленных в обращении вопросов, объективность проверки фактов, законность и обоснованность принятого решения, а также своевременность направления ответа гражданину.

Копия ответа гражданину по обращению, адресованному директору Федеральной службы охраны Российской Федерации или его заместителям, в обязательном порядке вместе с заполненной контрольной карточкой направляется в Управление делами Федеральной службы охраны Российской Федерации.

Копия ответа гражданину по обращению, адресованному руководителю (начальнику) федерального органа государственной охраны и взятому на контроль, в обязательном порядке вместе с заполненной контрольной карточкой направляется в секретариат данного федерального органа государственной охраны.

65. В необходимых случаях по запросу Управления делами Федеральной службы охраны Российской Федерации федеральные органы государственной охраны обязаны направить сообщение, в котором отражаются:

факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
номер и дата ответа заявителю.

66. В случае если выявлены нарушения прав и законных интересов гражданина по обращению, недостатки и упущения в деятельности должностных лиц федеральных органов государственной охраны, то в сообщении также указывается, какие приняты меры по восстановлению нарушенных конституционных прав и свобод гражданина, а также по устранению недостатков и упущений в деятельности должностных лиц федеральных органов государственной охраны.

67. Информация о ходе рассмотрения обращения гражданина предоставляется еженедельно в секретариат федерального органа государственной охраны, осуществляющий контроль.

Информация о состоянии рассмотрения обращения гражданина (проведенные мероприятия, номер и дата подготовленных документов, причины задержки рассмотрения) заносится в контрольную карточку с указанием даты, фамилии, инициалов и должности лица, от которого она получена.

68. Снятие обращения с контроля осуществляется после подписи ответа заявителю руководителем (начальником) федерального органа государственной охраны и оформляется должностным лицом в контрольной карточке с указанием даты и подписи.

Промежуточный ответ заявителю на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

69. Состояние работы по рассмотрению письменных обращений граждан и личному приему граждан в федеральном органе государственной охраны проверяется при инспекторских (комплексных, тематических и контрольных) проверках, а также при специальных (плановых и внеплановых) проверках.

Результаты проверок отражаются в актах или справках.

Информация, ставшая известной в процессе работы по рассмотрению обращений граждан, является

конфиденциальной.

70. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении конкретных виновных должностных лиц и их руководителей (начальников) ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

71. Руководители (начальники) федеральных органов государственной охраны обязаны не реже одного раза в квартал проводить внутреннюю проверку состояния работы по рассмотрению обращений (предложений, заявлений или жалоб). Для проведения такой проверки приказом соответствующего руководителя (начальника) федерального органа государственной охраны создается комиссия. По результатам работы комиссии составляется аналитическая справка, которая хранится совместно с материалами по организации работы с обращениями (предложениями, заявлениями или жалобами) в деле федерального органа государственной охраны.

Соблюдение порядка рассмотрения обращений, поступивших в адрес руководства Федеральной службы охраны Российской Федерации, ежеквартально проверяется комиссией, назначаемой приказом Федеральной службы охраны Российской Федерации.

(Пункт в редакции Приказа Федеральной службы охраны Российской Федерации от 22.07.2008 № 384)

72. Для обобщения работы, проводимой федеральными органами государственной охраны по рассмотрению обращений граждан, анализа наиболее важных и социально значимых проблем, изложенных гражданами в обращениях, ежеквартально в третьей декаде первого месяца, следующего за отчетным кварталом, а также ежегодно к 20 декабря федеральные органы государственной охраны представляют в Управление делами Федеральной службы охраны Российской Федерации отчеты о работе по рассмотрению обращений граждан и об организации личного приема согласно приложению № 5 к настоящей Инструкции. В статистических данных (приложения № 6 и 7 к настоящей Инструкции) отражается количество обращений, адресованных гражданами непосредственно руководителю (начальнику) федерального органа государственной охраны. Отчеты за управления специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации в федеральных округах, центры специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации, подразделения связи специального назначения Федеральной службы охраны Российской Федерации направляет Служба специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации.

Приложение № 1

к пункту 10 Инструкции

Инв. № _____

Срок хранения

КНИГА

учета письменных обращений

(предложений, заявлений или жалоб)

(наименование федерального органа государственной охраны)

Том № _____

Начат " __ " _____ 200_ г.

Окончен " __ " _____ 200_ г.

На _____ листах

Журнал в ____ томах

№

п/п

Дата

поступления

Фамилия, имя,

отчество автора

обращения

(предложения,

заявления или

жалобы), его адрес,

отношение к военной

службе

Краткое

содержание

обращения

(предложения,

заявления или

жалобы)

Кому поручено

рассмотрение

обращения

(предложения,

заявления или

жалобы)

1

2

3

4

5

Срок

исполнения

Принятое по обращению

(предложению,

заявлению или жалобе)

решение и дата его принятия

Дата и номер ответа

на обращение

(предложение, заявление или жалобу) либо его переадресации

Дело, в

которое

подшиты

документы

6

7

8

Приложение № 2
к пункту 55 Инструкции

(Исключено - Приказ Федеральной службы охраны Российской Федерации от 22.07.2008 № 384)

Приложение № 3
к пункту 55 Инструкции
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Лицевая сторона

Фамилия

Имя

Отчество

Адрес

Дата приема " " 200 г.

Содержание просьбы

Кто проводил прием (должность, фамилия, имя, отчество)

Принято письменное обращение. Направлено в " " _____ 200_ г.

Регистрационный №

Оборотная сторона

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание, другое)

Примечание:

Приложение № 4
к пункту 60 Инструкции

КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Лицевая сторона

Ф.№

И.

О.

АдресДата регистрации " " _____ 200_ г.

Поступил _____ № _____ от _____ 20__ г.

Предыдущие обращения № _____ от _____, № _____ от _____

Содержание: _____

Документ на _____ листах. Приложение на _____ листах.

Кому доложено, резолюция и дата

Исполнитель

Ф. И. О.

тел.

Оборотная сторона

Ход исполнения

Дата контрольной проверки

Выполненная работа

Содержание заключения (справки), когда и кому доложено: _____

Ответ автору

Дело № _____ Том № _____ Лист № _____

Подпись контролера

Приложение № 5

к пункту 72 Инструкции

ПЕРЕЧЕНЬ

тем, подлежащих анализу в отчете о работе по рассмотрению обращений граждан и об организации личного приема

1. Организация работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в федеральных органах государственной охраны.
2. Состояние работы по систематическому изучению характера поступивших обращений, использование этих данных в целях дальнейшего совершенствования деятельности федеральных органов государственной охраны. Изучение причин повторных письменных и устных обращений с жалобами в федеральные органы государственной охраны и их количество. Количество обоснованных жалоб и заявлений (раздельно). Причины возникновения обоснованных жалоб.
3. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
4. Планирование деятельности постоянно действующих комиссий по работе с обращениями граждан. Периодичность их работы. Меры, принятые по результатам проведенных проверок, внесенные предложения.
5. Организация личного приема граждан.
6. Контроль за состоянием работы с обращениями и за организацией личного приема граждан. Проверка этой работы в федеральных органах государственной охраны. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устранению.
7. Заслушивание руководителей (начальников) федеральных органов государственной охраны о работе с обращениями граждан и об организации личного приема.
8. Рассмотрение вопросов по работе с обращениями граждан и об организации личного приема на оперативных совещаниях.
9. Непосредственное участие руководящего состава федеральных органов государственной охраны в рассмотрении обращений и личном приеме граждан. Рассмотрение обращений граждан с выездом для проверки фактов, изложенных в обращении.
10. Обобщение и распространение положительного опыта работы по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема в федеральных органах государственной охраны. Отчет составляется секретариатом и подписывается руководителем (начальником) федерального органа государственной охраны. К отчету прилагаются статистические данные по форме, указанной в приложениях № 6 и 7.

Приложение № 6

к пункту 72 Инструкции

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

по тематике обращений в _____ за 200_ год

(наименование федерального органа государственной охраны)

Код обращения

Тематика обращения

Подразделение-исполнитель

Общее количество обращений

1Жилищный вопрос *

**

2Пенсионное обеспечение*

**

3Вопросы денежного довольствия*

**

4Прохождение военной службы*

**

5Оказание материальной помощи*

**

6Обжалование действий должностных лиц*

**

7Неуставные отношения*

**

8Нарушения общественного порядка*

**

9Совершенствование служебной деятельности*

**

10Другие вопросы*

**

11Итого*

**

* Общее количество рассмотренных обращений.

** Количество обращений, по которым приняты положительные решения.

Примечание. В случае подтверждения фактов, изложенных в обращениях по темам 6, 7, 8, представляются сведения о принятых мерах по каждому обращению.

Приложение № 7

к пункту 72 Инструкции

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

к отчету _____

(наименование федерального органа государственной охраны)

"О работе по рассмотрению обращений граждан и об организации личного приема в 200_ году"

Тематика обращений

За прошедший год

За текущий год

Текущий год по отношению к прошедшему году

+, -

всего

в процентах

1

2

3

4

5

Поступило писем, всего

В том числе:

в федеральном органе государственной охраны, дислоцированном в г. Москве

в федеральном органе государственной охраны, дислоцированном вне г. Москвы

по сети Интернет

по факсимильной связи

по электронной почте

по "прямым" и "горячим" линиям

от депутатов Государственной Думы

по социальным вопросам

доложено руководителям и их заместителям в федеральном органе государственной охраны,
дислоцированном в г. Москве

доложено руководителям и их заместителям в федеральном органе государственной охраны,
дислоцированном вне г. Москвы

Поступило судебных исков граждан, всего

В том числе количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан в федеральном органе
государственной охраны, дислоцированном в г. Москве

В том числе количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан в федеральном органе
государственной охраны, дислоцированном вне г. Москвы

Принято граждан, всего

В том числе:

в федеральном органе государственной охраны, дислоцированном в г. Москве

в федеральном органе государственной охраны, дислоцированном вне г. Москвы

директором ФСО России и его заместителями

руководителем, его заместителями федерального органа государственной охраны,
дислоцированного в г. Москве

руководителем, его заместителями федерального органа государственной охраны,
дислоцированного вне г. Москвы

Взято на контроль писем в федеральном органе государственной охраны, дислоцированном в г.
Москве, всего

В том числе:

переадресовано по принадлежности

находится на рассмотрении

закончены рассмотрением

Взято на контроль писем в федеральном органе государственной охраны, дислоцированном вне г.
Москвы, всего

В том числе:

переадресовано по принадлежности

находится на рассмотрении

закончены рассмотрением

Результативность рассмотрения контрольных писем в федеральном органе государственной охраны, дислоцированном в г. Москве, всего

решено положительно

меры приняты

разъяснено

отказано

Кроме того:

виновные привлечены к ответственности

рассмотрено с выездом на место

рассмотрено с нарушением сроков

Результативность рассмотрения контрольных писем в федеральном органе государственной охраны, дислоцированном вне г. Москвы, всего

решено положительно

меры приняты

разъяснено

отказано

Кроме того:

виновные привлечены к ответственности

рассмотрено с выездом на место

рассмотрено с нарушением сроков