

**Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан и организаций
в ФБУН ННИИЭМ им.академика И.Н.Блохиной Роспотребнадзора»**

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в ФБУН ННИИЭМ им.академика И.Н.Блохиной Роспотребнадзора» (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее по тексту - Федеральный закон № 59-ФЗ), Инструкцией по работе с обращениями граждан и организаций в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденной приказом Роспотребнадзора от 14.04.2023г. № 200 и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом ФБУН ННИИЭМ им.академика И.Н.Блохиной Роспотребнадзора (далее по тексту – Институт) и локальными актами Института.

1.2. Настоящее Положение регулирует порядок организации работы по рассмотрению поступивших в Институт обращений граждан (далее по тексту - обращения граждан), иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также порядок личного приема граждан в Институте.

1.3. В Положении используются следующие термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ:

1) **обращение гражданина** - направленные в Институт в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Институт;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Института;

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

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

1.4. Граждане имеют право обращаться в Институт лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Институт с критикой деятельности данного учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2. Информирование граждан об организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Письменные обращения в Институт направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресу: 603950, БОКС 145, г. Н. Новгород, ул. Малая Ямская, д.71, а также могут направляться по факсу (831) 469-79-20.

Письменные обращения принимаются в Институте по следующему графику:
понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 16.00;
пятница, предпраздничные дни - с 9.00 до 15.00;

обеденный перерыв - с 11.30 до 12.00.

2.2. В письменном обращении в обязательном порядке должно быть указано либо наименование учреждения, в которое гражданин направляет письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего лица, либо должность соответствующего лица в Институте, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, личная подпись и дата, излагается суть заявления, жалобы или предложения.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Институт по адресу электронной почты: nniiem@yandex.ru или путем заполнения специальной электронной формы, размещенной на официальном сайте Института в разделе «Прием обращений граждан» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://www.nniiem.ru/priem.html>; <https://www.nniiem.ru/feedback.html>.

Для подачи обращений в форме электронных документов путем заполнения специальной формы, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для подготовки письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение.

Размер электронного сообщения не может превышать 2000 знаков. Обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования. Размер файла вложения не может превышать 5 Мб. для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, doc, rtf, xls, pps, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, psx, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov, flv. Иные форматы не обрабатываются в информационных системах Института.

Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт путем заполнения электронной формы, поступают лицам, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

Обращения, поступившие в Институт в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если заявитель пожелает получить ответ 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 письменном виде.

2.4. Информацию о регистрации обращений граждан, поступивших в ФБУН ННИИЭМ им. академика И.Н. Блохиной Роспотребнадзора можно получить по телефонам (831) 469-79-01, (831) 469-79-34:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 12:30 до 15:30;

пятница, предпраздничные дни - с 12:30 до 15:00;

обеденный перерыв - с 11.30 до 12.00.

2.5. Справочная информация о контактных телефонах Института, почтовом адресе, факсе, месте нахождения размещается на официальном сайте Института: <https://www.nniiem.ru/>.

2.6. Информация, касающаяся работы с обращениями граждан, размещается в соответствующем разделе официального сайта Института.

2.7. Информация о порядке личного приема граждан в Институте, а также график приема граждан, размещается на официальном сайте Института в разделе «График приема обращения граждан».

3. Порядок приема и регистрации обращений

3.1. Прием обращений граждан, поступивших в Институт почтовым отправлением, факсимильной связью или на официальный сайт Института, осуществляют сотрудники, ответственные за регистрацию обращений граждан в соответствии с утвержденным графиком работы.

3.2. Срок регистрации письменных обращений граждан составляет три дня с момента поступления в Институт. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.3. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с добавлением цифрового индекса согласно номенклатуре дел.

3.4. Электронные обращения, поступившие в электронном виде через официальный сайт путем заполнения электронной формы, распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

3.5. На обращениях граждан на лицевой стороне первого листа проставляется регистрационный штамп, в который заносится регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

3.6. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке. В регистрационную форму вводится фамилия гражданина, указанная в обращении первой, и в адрес которого направляется ответ.

3.7. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются директору Института или лицу его замещающему, для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Обращения граждан, объединений граждан, юридических лиц, поступившие в Институт, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. В случае, если в указании по исполнению о рассмотрении обращения обозначено несколько исполнителей, ответственным исполнителем является структурное подразделение или лицо, указанное в поручении первым. Подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, соисполнителям направляется копия обращения.

4.3. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю в срок не более половины срока, отведенного на исполнение.

4.4. В проекте ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись директору Института или лицу его замещающему.

4.5. Ответ гражданину оформляется письмом.

Перед подписанием письма, содержащего ответ на обращение гражданина, в случае отсутствия письменных предложений соисполнителей, проект ответа визируется руководителем соответствующего структурного подразделения – соисполнителем рассмотрения обращения без замечаний по существу ответа.

4.6. Ответственный исполнитель и директор Института (или лицо его замещающее), подписавший ответ, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

4.7. Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами, подготавливаются за подписью директора Института или лица его замещающего.

4.8. Перед направлением ответов гражданам на подпись директором (или лицом его замещающим) исполнитель проверяет правильность оформления письма, правильность написания адреса, фамилии и инициалов гражданина, наличие приложений, виз всех соисполнителей.

4.9. Ответственный исполнитель, получивший обращение с указанием (резолуцией) по исполнению, в день получения или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего исполнения обращения. В указании по исполнению указывается срок подготовки проекта ответа заявителю. Ответственный исполнитель имеет право самостоятельно запросить информацию в структурных подразделениях Института.

4.10. Руководитель структурного подразделения Института, получивший поручение о рассмотрении обращения, в случае отсутствия в обращении вопросов, относящихся к компетенции структурного подразделения, в течении трех дней, а по срочным и оперативным – незамедлительно, сообщает директору Института или лицу его замещающему причины возврата и

наименование структурного подразделения, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

4.11. Структурное подразделение, получившее на рассмотрение обращение по новой резолюции руководителя Института, в течении трех дней принимает решение по работе с обращением.

4.12. При наличии разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Института в соответствии с распределением полномочий между структурными подразделениями Института.

4.13. Не допускается делать письменные пометки на подлиннике обращения. Допускаются подчеркивания и выделение цветом отдельных участков текста, имеющих принципиальное значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

4.14. Ответ заявителю подписывается руководителем Института или его заместителем в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.15. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии решения к рассмотрению;
- о передаче обращения в государственный орган по принадлежности;
- о возвращении обращения заявителю.

4.16. Регистрация ответов на обращения граждан и организаций осуществляется лицом, ответственным за регистрацию ответов на обращения граждан.

4.17. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

4.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Институт в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в Институт.

4.19. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными ГОСТ Р 7.0.9702016 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», и должны содержать, в том числе, следующие реквизиты:

- дата документа;
- регистрационный номер документа;
- сведения об адресате (фамилия и инициалы получателя, почтовый адрес);
- текст документа (ответы на поставленные вопросы);
- подпись директора Института или лица его замещающего (полное наименование должности лица, подписавшего документ, личная подпись, расшифровка подписи (инициалы, фамилия. В случае подписания документа электронной подписью, документ должен содержать сведения о сертификате ключа электронной подписи лица, подписавшего документ);
- отметка об исполнителе (фамилия, имя и отчество исполнителя и номер его телефона).

4.20. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

4.21. Ответы на обращения граждан подписываются директором или лицом его замещающим.

4.22. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в обращении указана первой.

4.23. 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.

4.24. При получении письменного обращения, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также

членов их семей, Институт вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

4.25. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.26. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.27. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.28. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, Институт вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по указанному вопросу. При этом гражданину направляется ответ, в котором обосновывается причина прекращения переписки.

4.29. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается Институтом в порядке, установленным настоящим Положением.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Письменные и электронные обращения граждан рассматриваются в течении тридцати дней со дня регистрации данного обращения.

5.2. В случае направления Институтом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданина структурное подразделение – ответственный исполнитель уведомляет гражданина.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Института и его заместителями.

6.2. График приема граждан утверждается директором Института и размещается на официальном сайте учреждения в разделе «График приема обращения граждан».

6.3. Для ожидающих приема граждан и заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями и столами для возможности оформления документов. В этих местах также необходимо обеспечить возможность реализации права на личный прием для лиц с ограниченными физическими возможностями. При необходимости граждане обеспечиваются писчей бумагой, авторучками.

6.4. При необходимости для решения вопросов, поставленных гражданином, привлекаются сотрудники структурных подразделений Роспотребнадзора, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

6.5. Прием граждан руководителем Института и его заместителями осуществляется по предварительной записи.

6.6. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного документа или устного личного обращения.

6.7. Продолжительность личного приема одного заявителя составляет не более 30 минут.

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

6.9. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными (общеизвестными) и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с

согласия заявителя может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

6.10. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренным настоящей Инструкцией.

6.11. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, исчисляется с даты приема гражданина.

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

6.13. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Институте, осуществляется сотрудником Института, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на сотрудника Института, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

7.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

8. Заключительные положения

8.1. В настоящее Положение могут вноситься изменения и дополнения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.