



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 46016

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ КОРПОРАЦИЯ
ПО КОСМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «РОСКОСМОС»**

(Госкорпорация «Роскосмос»)

ПРИКАЗ

11 января 2017 г.

№ 4

Москва

**Об утверждении Инструкции об организации
рассмотрения в Государственной корпорации по космической
деятельности «Роскосмос» обращений граждан**

В целях реализации полномочий Государственной корпорации по космической деятельности «Роскосмос», предусмотренных пунктом 35 статьи 7 Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 215-ФЗ «О Государственной корпорации по космической деятельности «Роскосмос» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 29, ст. 4341), и организации работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638; 2015, № 45, ст. 6206) и Регламентом Государственной корпорации по космической деятельности «Роскосмос», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 17 мая 2016 г. № 430 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 22, ст. 3209),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения в Государственной корпорации по космической деятельности «Роскосмос» обращений граждан (далее – Инструкция).

2. Аппарату Государственной корпорации по космической деятельности «Роскосмос» осуществлять методическую и консультативную работу по применению Инструкции.

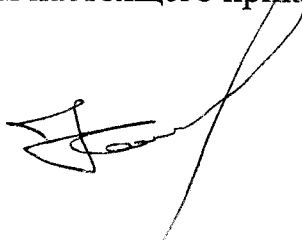
3. Признать утратившим силу приказ Федерального космического агентства от 19 февраля 2015 г. № 30 «Об организации работы с обращениями граждан в Федеральном космическом агентстве и его территориаль-

0000499

ном органе» (зарегистрирован Минюстом России 16 марта 2015 г., регистрационный № 36428).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



И.А.Комаров

УТВЕРЖДЕНА

приказом Государственной корпорации
по космической деятельности «Роскосмос»

от « 11 » января 2017 г. № 4

ИНСТРУКЦИЯ

**об организации рассмотрения в Государственной корпорации
по космической деятельности «Роскосмос» обращений граждан**

І. Общие положения

1. Инструкция об организации рассмотрения в Государственной корпорации по космической деятельности «Роскосмос» обращений граждан (далее – Инструкция) определяет сроки и порядок рассмотрения в Государственной корпорации по космической деятельности «Роскосмос» (далее – Корпорация) обращений, поступивших от граждан, представителей организаций, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее – граждане), в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638; 2015, № 45, ст. 6206) и Регламентом Государственной корпорации по космической деятельности «Роскосмос», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 17 мая 2016 г. № 430 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 22, ст. 3209).

2. Инструкция применяется в отношении индивидуальных и коллективных предложений, заявлений, жалоб (далее – обращения) граждан, а также ходатайств в их поддержку по вопросам установленной сферы деятельности Корпорации.

3. Положения Инструкции не распространяются на правоотношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений, которые регулируются в ином порядке, установленном международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации¹.

4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной

¹ Части 2 и 3 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление (переадресация) обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также запрос в связи с рассмотрением обращения необходимых документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления, в организациях Корпорации и у иных должностных лиц.

II. Прием и регистрация обращений

5. Должностные лица² Корпорации рассматривают:

письменные обращения, поступившие почтовым отправлением, через экспедицию, посредством факсимильной связи, принятые от граждан на личном приеме, направленные на рассмотрение в Корпорацию органами государственной власти и местного самоуправления, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, иными органами, должностными лицами и организациями;

обращения в форме электронного документа, поступившие путем заполнения специальной формы на официальном сайте Корпорации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Корпорации). Размещение, техническая поддержка и внесение изменений в указанную форму осуществляется подразделением Корпорации, отвечающим за информационные технологии;

устные обращения, поступившие на личном приеме.

6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется в порядке, установленном настоящей Инструкцией для рассмотрения письменных обращений.

7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Корпорацию или должностному лицу Корпорации. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

² Заместители генерального директора Корпорации, исполнительные директора Корпорации, советники и помощники генерального директора Корпорации, руководители структурных подразделений Корпорации (департаменты Корпорации по направлениям, функциональные подразделения Корпорации, отделы Корпорации непосредственного подчинения заместителю генерального директора Корпорации или исполнительному директору Корпорации, представительства и филиалы Корпорации).

8. Регистрация обращений, поступивших в адрес Корпорации или на имя генерального директора Корпорации, заместителей генерального директора Корпорации, исполнительных директоров Корпорации, производится Аппаратом Корпорации. Регистрация обращений, адресованных непосредственно подразделению Корпорации или лично его руководителю, осуществляется в соответствующем подразделении Корпорации.

9. При регистрации обращение проверяется на соответствие установленным требованиям.

9.1. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо полное или сокращенное наименование Корпорации, либо фамилия, имя, отчество должностного лица Корпорации, либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, изложена суть обращения, поставлены личная подпись гражданина и дата. К обращению могут быть приложены документы или материалы либо их копии.

9.2. В обращении в форме электронного документа в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К такому обращению могут быть приложены документы и материалы в электронной форме. Указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме.

10. На стадии предварительной обработки поступивших обращений отбираются обращения, не подлежащие рассмотрению по существу поставленных вопросов:

обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

обращения, текст которых не поддается прочтению. При этом в случае если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, гражданину в течение семи дней сообщается о причине оставления обращения без ответа по существу.

Решение об оставлении данных обращений без рассмотрения по существу принимается и уведомление (разъяснение) гражданину с обоснованием оставления обращения, текст которого не поддается прочтению, без ответа по существу подписывается:

руководителем Аппарата Корпорации (заместителем руководителя Аппарата Корпорации) – в случае, если такие обращения поступили в адрес Корпорации или на имя генерального директора Корпорации, заместителей генерального директора Корпорации, исполнительных директоров Корпорации;

руководителем структурного подразделения Корпорации или его заместителем – в случае, если такие обращения поступили на имя указанных должностных лиц или в адрес соответствующего структурного подразделения.

Обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ и в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется на рассмотрение заместителю генерального директора Корпорации по безопасности для последующего направления в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Сопроводительное письмо к такому обращению подписывается заместителем генерального директора Корпорации по безопасности или по его поручению подчиненным ему должностным лицом.

11. На стадии предварительной обработки также проводится проверка поставленных в обращении вопросов на повторность и неоднократность.

При поступлении повторных и неоднократных обращений составляется справка с приложением предыдущих обращений гражданина и направленных в его адрес ответов.

12. При регистрации коллективного обращения проставляется отметка «Коллективное».

III. Предварительное рассмотрение обращений

13. Обращения, поступившие в Корпорацию в соответствии с ее компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению и, в зависимости от содержания, Аппаратом Корпорации представляются генеральному директору Корпорации либо направляются заместителям генерального директора Корпорации, исполнительным директорам Корпорации или руководителям структурных подразделений Корпорации на предварительное рассмотрение.

На предварительное рассмотрение генеральному директору Корпорации представляются:

обращения по вопросам нарушений работниками Корпорации, руководителями организаций Корпорации законодательства Российской Федерации, в том числе законодательства о противодействии коррупции;

обращения, в которых обжалуются решения, действия (бездействие) заместителей генерального директора Корпорации, исполнительных директоров Корпорации, руководителей структурных подразделений Корпорации прямого подчинения генеральному директору Корпорации, руководителей организаций Корпорации;

обращения, требующие личного вмешательства генерального директора Корпорации.

14. Поручение о рассмотрении обращения, принятое по результатам предварительного рассмотрения, оформляется в форме резолюции, в которой определяется должностное лицо, ответственное за организацию рассмотрения обращения (далее – ответственный исполнитель).

Обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц Корпорации, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

Подготовка проектов резолюций к обращениям, предварительно рассмотренным генеральным директором Корпорации, осуществляется Аппаратом Корпорации. При этом по поручению генерального директора Корпорации резолюция по указанным обращениям может быть оформлена за подписью руководителя Аппарата Корпорации (его заместителя).

Подготовка проектов резолюций к обращениям, предварительно рассмотренным иными должностными лицами Корпорации, осуществляется работниками, уполномоченными данными должностными лицами.

15. Обращение гражданина с утвержденным поручением о его рассмотрении незамедлительно направляется ответственному исполнителю согласно резолюции для организации рассмотрения обращения.

В случае если в резолюции по обращению указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в резолюции первым), соисполнителям направляются копии по системе электронного документооборота или на бумажном носителе.

16. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении, выходят за пределы компетенции ответственного исполнителя или относятся к компетенции другого должностного лица, ответственный исполнитель обеспечивает исполнение поручения в пределах установленной компетенции и в течение одного рабочего дня представляет давшему поручение должностному лицу предложения об определении другого ответственного исполнителя или об изменении состава соисполнителей.

17. Ответственный исполнитель определяет непосредственного исполнителя поручения о рассмотрении обращения и принимает одно из организационных решений о порядке его дальнейшего рассмотрения:

о принятии обращения к рассмотрению по существу поставленных в нем вопросов и подготовке ответа гражданину;

об оставлении обращения без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с пунктами 18 и 19 настоящей Инструкции;

о возвращении гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Такое обращение возвращается в течение семи дней со дня регистрации;

о переадресации (направлении) обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с пунктом 20 настоящей Инструкции;

о возвращении обращения гражданину в соответствии с пунктом 21 настоящей Инструкции;

об оставлении обращения, содержащего вопросы, по которым переписка с гражданином прекращена, без рассмотрения в соответствии с пунктом 32 настоящей Инструкции;

о приобщении к ранее поступившему обращению его копии, полностью воспроизводящей информацию основного обращения и все его внешние признаки или их часть, либо повторного экземпляра, поступившего из другого государственного органа, органа местного самоуправления или от другого должностного лица.

18. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

19. Не рассматриваются по существу обращения о проведении экспертиз договоров, а также учредительных и иных документов организаций, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, о чем уведомляется гражданин.

20. Обращение гражданина по вопросам, не относящимся к компетенции Корпорации, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

Сопроводительное письмо о переадресации (направлении) обращения в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу подписывается ответственным исполнителем (по должности не ниже руководителя структурного подразделения Корпорации или его заместителя).

При направлении обращения на рассмотрение в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу в случае необходимости у них могут запрашиваться документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

21. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если в соответствии с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде.

22. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну, гражданин уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Проект уведомления подлежит согласованию со структурным подразделением Корпорации, осуществляющим функции по защите государственной тайны.

IV. Сроки рассмотрения обращений

23. Письменное обращение подлежит рассмотрению в течение тридцати дней со дня регистрации. Автор резолюции или ответственный исполнитель вправе установить сокращенный срок рассмотрения обращения.

24. В исключительных случаях, а также в случае направления Корпорацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, в организации Корпорации и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, генеральный директор Корпорации, его заместители, исполнительные директора Корпорации либо руководители филиалов (представительств) Корпорации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Непосредственный исполнитель обеспечивает подготовку проекта решения о продлении срока рассмотрения обращения и его представление на подпись не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

25. В случае поступления в Корпорацию поручения о рассмотрении обращения, по которому Корпорация является соисполнителем, подготовка предложений Корпорации для включения в проект ответа гражданину и их направление головному исполнителю осуществляется в течение пятнадцати дней со дня регистрации обращения в Корпорации или в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, если установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

V. Рассмотрение обращений по существу и подготовка ответа

26. Обращения считаются урегулированными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты соответствующие меры и даны ответы в письменной форме.

27. В течение срока, отведенного на подготовку ответа, ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения по существу и подготовку проекта ответа гражданину. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об отсутствии указанных предложений.

28. Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется непосредственным исполнителем. При этом учитываются повторность и неоднократность поставленных в обращении гражданина вопросов.

29. Если в повторном или неоднократном обращении имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение обращения осуществляется в установленном порядке.

30. Если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то гражданину направляется ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки.

Ответ на повторное обращение подписывается вышестоящим должностным лицом лица, подписавшего ответ на первичное обращение гражданина.

31. Если в неоднократном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, ответственным исполнителем рассматривается вопрос о обоснованности очередного обращения и обеспечивается подготовка проекта решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином.

Указанное решение принимается генеральным директором Корпорации, его заместителями, исполнительными директорами Корпорации либо руководителями филиалов (представительств) Корпорации с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

32. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения по решению ответственного исполнителя с направлением гражданину уведомления о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу.

33. Разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, а также толкование норм и понятий осуществляются в случае, если на Корпорацию возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению.

34. При поступлении из другого государственного органа, органа местного самоуправления или от другого должностного лица повторного экземпляра обращения или его копии, полностью воспроизводящей информацию основного обращения и все его внешние признаки или их часть, до направления гражданину ответа на основное обращение дается единый ответ.

Если повторный экземпляр или копия обращения поступили после направления гражданину ответа на основное обращение, гражданину направляется краткий ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

35. Подготовленный по результатам рассмотрения ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый или электронный адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись.

36. Ответ на первичное обращение гражданина, а также уведомления, предусмотренные пунктами 18 – 20, 22, 24, 31 и 32 настоящей Инструкции, подписываются ответственным исполнителем (по должности не ниже руководителя структурного подразделения Корпорации или его заместителя), если иное не определено в резолюции.

37. Ответы на обращения, в которых обжалуются решения и (или) действия (бездействие) заместителей генерального директора Корпорации, исполнительных директоров Корпорации и руководителей структурных подразделений Корпорации прямого подчинения генеральному директору Корпорации, руководителей организаций Корпорации, подписываются генеральным директором Корпорации, лицом, исполняющим его обязанности, или уполномоченным генеральным директором Корпорации лицом.

Ответы на обращения, в которых обжалуются решения, действия (бездействие) иных должностных лиц и работников Корпорации, подписываются вышестоящим должностным лицом.

38. Ответы на обращения (уведомления) на бумажном носителе направляются почтовым отправлением по указанному в обращении почтовому адресу или в форме электронного документа (в виде скан-копии ответа на обращение) по указанному в обращении адресу электронной почты, направленному с корпоративной электронной почты Корпорации.

39. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия при регистрации проставлена первой.

40. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема, направляется за подписью принимавшего его должностного лица либо уполномоченного им лица.

41. Формирование и хранение дел по результатам рассмотрений обращений осуществляется в структурных подразделениях Корпорации, подготовивших ответ автору, согласно утвержденной номенклатуре. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения руководства.

42. Указанные в резолюции исполнители несут ответственность за исполнение обязанностей, возложенных на них Инструкцией.

VI. Личный прием граждан

43. Личный прием граждан в Корпорации проводится генеральным директором Корпорации и уполномоченными должностными лицами по предварительной записи на основе обращений граждан о личном приеме, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

44. Должностными лицами Корпорации, осуществляющими личный прием граждан, назначаются ответственные за организацию личного приема.

45. Информация о поступившем от гражданина обращении о личном приеме с приложением имеющихся материалов и справки об истории обращений гражданина доводится работником, ответственным за организацию личного приема, до соответствующего должностного лица Корпорации для установления даты и места проведения личного приема. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

При ознакомлении с вышеуказанной информацией и материалами генеральный директор Корпорации вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом Корпорации.

46. Информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах доводится до сведения гражданина работником, ответственным за организацию личного приема.

47. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Данные о гражданине вносятся в карточку личного приема, которая оформляется по рекомендуемому образцу согласно приложению к Инструкции и подлежит регистрации в день проведения личного приема.

48. В ходе личного приема для решения вопросов, поднятых гражданином, при необходимости могут привлекаться работники структурных подразделений Корпорации, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

49. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема.

50. 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Гражданин может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

О письменном обращении, а также о документах и материалах, полученных от гражданина в ходе личного приема, делается запись в карточке личного приема.

51. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Корпорации, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

53. По итогам личного приема гражданина в карточку личного приема заносится содержание принятого должностным лицом Корпорации, осуществлявшим личный прием, решения по обращению гражданина.

54. По окончании личного приема должностное лицо Корпорации, проводившее прием гражданина, подписывает карточку личного приема.

55. Формирование и хранение дела по результатам проведения личного приема осуществляется работником, ответственным за организацию личного приема. В дело подшиваются все материалы, в том числе поручения руководства.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

56. В целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляют:

уполномоченные работники Аппарата Корпорации – в отношении обращений, поступивших в адрес Корпорации или на имя генерального директора Корпорации, заместителя генерального директора Корпорации, исполнительных директоров Корпорации;

уполномоченные работники структурных подразделений Корпорации – в отношении обращений, поступивших в адрес соответствующего подразделения Корпорации или его руководителя.

57. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений включает:

 постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

 подготовку информации исполнителям о приближении окончания сроков рассмотрения обращений граждан;

 снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

58. Постановка поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль осуществляется после подписания резолюции соответствующим должностным лицом Корпорации.

59. Для снятия с контроля поручения по рассмотрению обращения подлинник обращения (копия в случае направления обращения по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу), ответ на него и документы, связанные с его рассмотрением, в обязательном порядке представляются в Аппарат Корпорации.

60. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений непосредственным исполнителем осуществляется ответственным исполнителем.

VIII. Анализ рассмотрения обращений

61. Обращения, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Корпорации.

62. По запросу Аппарата Корпорации структурные подразделения Корпорации направляют информацию о работе с поступившими в адрес соответствующего подразделения Корпорации или его руководителя обращениями граждан и об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, принятых мерах по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

63. Аппарат Корпорации обеспечивает сбор, учет и анализ данных об обращениях граждан, рассмотренных в Корпорации.

Приложение
к Инструкции об организации
рассмотрения в Государственной
корпорации по космической
деятельности «Роскосмос»
обращений граждан

Рекомендуемый образец

**Карточка
личного приема гражданина**

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес (электронный адрес)¹: _____

Дата и время личного приема: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения:

С содержанием устного обращения согласен _____

(подпись гражданина²)

¹Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение.

²Проставляется в случае, если гражданин не согласен на получение устного ответа и не оставляет письменное обращение.

Повторность: да / нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение):

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

На получение устного ответа согласен _____
(подпись гражданина)

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов:

(подпись гражданина)

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения):

(должность лица, проводившего личный прием) _____

(подпись) _____ (фамилия, инициалы) _____

Отметка о направлении письменного ответа гражданину:

Отметка о снятии с контроля: _____