

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПБГИПСР)**

ПРИНЯТО  
Ученым советом СПБГИПСР  
(протокол от 28.12.2022 № 05)

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ректора СПБГИПСР  
от 28.12.2022 № 440

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан в СПБГИПСР**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) определяет порядок организации приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, правил ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в Санкт-Петербургский государственный автономный образовательный учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы» (далее – Институт).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ);
- Уставом и иными локальными нормативными актами Института.

1.3. В настоящем Положении используются следующие понятия:

- обращение гражданина – направленные в Институт в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение, поданное гражданином на личном приеме;
- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов, развитию и улучшению деятельности Института;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении работниками Института нормативных правовых или локальных нормативных актов, недостатках в работе Института, либо критика деятельности должностных лиц и/или Института;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Действие настоящего Положения распространяются на обращения граждан, поступающие Институт в письменной или устной форме, в том числе на личном приеме (далее – обращения), и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными федеральными законами.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и

коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.8. Делопроизводство по обращениям осуществляется общим отделом Института (далее – общий отдел).

1.9. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Института несут руководители структурных подразделений Института.

1.10. Работники Института, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Института граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.11. Обращения, поступившие в Институт, содержащие вопросы в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

1.12. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом №59-ФЗ, иными нормативно-правовыми актами, а также локальными нормативными актами Института.

1.13. Настоящее Положение не распространяет своё действие на обращения:

– обучающихся Института по текущим вопросам, связанным с обучением в Институте, поступившим письменно через Учебный портал Института или устно, в том числе на личном приеме;

– работников Института по текущим вопросам, связанным с трудовой деятельностью в Институте, поступившим письменно посредством официальных систем коммуникации и обмена документацией Института или устно, в том числе на личном приеме.

1.14. Рассмотрение обращений работников и обучающихся Института по текущим вопросам осуществляется ответственными лицами структурных подразделений Института (управление, отдел, кафедра, деканат) в пределах их компетенций. Персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, указанных в настоящем пункте, несут руководители структурных подразделений. При неудовлетворительном результате рассмотрения указанных в настоящем пункте обращений (в том числе в следствие бездействия должностных лиц), работники и обучающиеся вправе обратиться к вышестоящему должностному лицу в порядке подчиненности.

## **2. Права граждан и гарантии безопасности при рассмотрении обращений**

2.1. При рассмотрении обращений Институтом граждане имеют право:

– представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

– знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных разделе 5 настоящего Положения;

– обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Институт с критикой деятельности Института или должностного лица Института либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и

законных интересов других лиц.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### **3. Порядок подачи обращений**

3.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Института: 199178, Россия, Санкт-Петербург, 12-я линия В.О., дом 13, лит. А

3.2. Адрес Института для самостоятельной подачи письменных обращений: Санкт-Петербург, 12-я линия В.О., дом 13, лит. А, каб. 301 (общий отдел).

3.3. Обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты: [info@gipsr.ru](mailto:info@gipsr.ru).

3.4. В случае, если обращение направлено по почтовому адресу структурного подразделения Института, руководитель структурного подразделения даёт гражданину разъяснение, в каком порядке ему следует обратиться.

3.5. Информирование о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Института, ответственного за его исполнение, осуществляет общий отдел по телефонному номеру:

8 (812) 323-07-84 доб. 156 или 266

в часы работы:

понедельник-пятница с 09.00 до 17.30.

3.6. По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Института, ответственных за исполнение рассмотрения обращения.

3.7. Иная справочная информация: контактные телефоны работников Института, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений Института размещены на официальном сайте Института в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт) <https://psysocwork.ru/>.

3.8. Согласование времени личного приема ректора Института и проректоров, а также информирование граждан осуществляет общий отдел.

### **4. Прием и регистрация обращений**

4.1. Поступающие в Институт письменные обращения принимаются общим отделом и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления в Институт.

4.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Института, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.4. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками общего отдела. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения проректором по цифровизации, имущественному комплексу и безопасности либо начальником административно-хозяйственного управления.

4.5. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, работниками общего отдела:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям;
- поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма сотрудником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

4.6. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками общего отдела составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками общего отдела.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй – приобщается к полученным документам.

4.7. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками общего отдела возвращаются в почтовое отделение невскрытыми.

4.8. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется работниками общего отдела путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах, содержании их обращений и сроке исполнения в систему электронного документооборота (далее – СЭД) и/или в журнал регистрации поступающих документов.

4.9. При регистрации в СЭД по завершению календарного года общим отделом на бумажном носителе формируется журнал учета обращений граждан.

4.10. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в СЭД и/или журнале регистрации поступающих документов делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня – регистрируется только одно из обращений, при этом в СЭД и/или журнале регистрации поступающих документов делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

4.11. Повторными считаются обращения, поступившие в Институт от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

4.12. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в СЭД и/или журнале регистрации поступающих документов делается отметка «Повторное».

4.13. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

4.14. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится если ответ заявителю не был дан, либо в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

4.15. Поступившие письменные обращения передаются работниками общего отдела ректору или исполняющему обязанности ректора для наложения резолюции.

4.16. После рассмотрения руководством Института, обращения вместе с резолюциями возвращаются в общий отдел.

4.17. Исполнение обращений берется на контроль общим отделом.

4.18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Института, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 5.5 настоящего Положения.

4.19. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 5.5. настоящего Положения.

4.20. Письменные обращения граждан, поступившие в Институт из государственных органов и органов местного самоуправления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. В этом случае копия ответа гражданину также направляется в организацию, государственный орган или орган местного самоуправления, направивший обращение в Институт.

4.21. В случаях, когда обращение направляется общим отделом для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Института, ответственным исполнителем является структурное подразделение Института или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее – структурное подразделение – ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение – соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Института, не указанных в качестве соисполнителей. Структурным подразделениям – соисполнителям работники общего отдела прикрепляют электронный образ обращения в СЭД.

4.22. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.23. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Института о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Института в соответствии с распределением обязанностей.

## **5. Рассмотрение обращений**

5.1. Ответственный исполнитель знакомится с содержанием обращения и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

5.2. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. 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.

5.3. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение общим отделом в течение 7 (семи) дней со дня его регистрации в Институте обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в общем отделе снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

5.4. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Института, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.5.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.6. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Института вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при соблюдении условий, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.8. В случае поступления в Институт письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Института, государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

5.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Институт либо его должностному лицу.

5.11. Общий срок рассмотрения обращений в Институте по существу составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения в общем отделе.

5.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководство Института вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.13. Структурное подразделение – соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет в структурное подразделение – ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

5.14. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения – ответственного исполнителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

5.15. В случае необходимости, рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений – ответственных исполнителей и структурных подразделений – соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

5.16. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на согласование руководителю структурного подразделения – ответственного исполнителя.

5.17. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

5.18. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке Института и направляются на подписание руководству Института.

5.19. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

5.20. Ответы на обращения, подписанные руководством Института, передаются в общий отдел для регистрации и отправки адресатам.

5.21. Дата поступления ответа на обращение в общий отдел является датой окончательного его исполнения.

## **6. Порядок завершения работы с обращением**

6.1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Подлинники обращений, копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в общем отделе в соответствии с номенклатурой дел.

## **7. Организация личного приема граждан**

7.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Института, осуществляется ректором Института в соответствии с графиком личного приема. По решению ректора Института или в его отсутствие личный прием может осуществляться иным уполномоченным ректором должностным лицом Института.

7.2. Руководством Института осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые по письменным обращениям руководителями структурных подразделений Института.

7.3. Организацию личного приема граждан ректором осуществляет общий отдел путем:

- обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;
- своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Института;
- получения не позднее 3-х рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Института, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном

приеме руководством Института, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

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

7.5. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема (приложение к настоящему Положению).

7.6. Работники общего отдела, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

7.7. При проведении личного приема граждан могут привлекаться работники структурных подразделений Института.

7.8. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

7.9. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

7.10. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Института, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

## **8. Анализ обращений**

8.1. Общий отдел обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям Институтom в пределах его полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Института.

8.2. Руководители структурных подразделений Института на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности Института.

## **9. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан**

9.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

9.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

– подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

– снятие обращений с контроля.

9.3. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

9.4. Общий отдел осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.5. В ходе осуществления такого контроля работники общего отдела имеют право запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений.

9.6. Руководители структурных подразделений Института должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

9.7. Каждый работник Института несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

9.8. Работники Института, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

9.9. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в СПбГИПСР

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) \_\_\_\_\_

Дата и время приема \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее прием \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должность)

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Информация о результатах приема \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение. Регистрационный № \_\_\_\_\_ . «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Направлено/передано на рассмотрение \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сведения в карточку внесены \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должность)

Примечание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_