

ВЫПИСКА
из Инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом директора
от 21.12.2018 № 842-ОД

Работники Учреждения несут персональную ответственность за сохранность служебных документов и неразглашение содержащейся в них информации.

Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

Прием и обработка документов, поступающих по каналам электронной почты

Электронные сообщения, посылаемые по электронной почте, исполняются аналогично документам на бумажных носителях.

Документы, поступающие по каналам электросвязи, докладываются руководителю каждый день, а особо важные — немедленно после их регистрации.

Регистрация обращений граждан, порядок и сроки их рассмотрения

Обращения граждан в форме электронного документа (с указанием фамилии, имени, отчества и почтового адреса отправителя) распечатываются и учитываются в соответствии с Инструкцией.

Обращения не рассматриваются в следующих случаях:

1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Ответ на обращение не дается.
2. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, могут не рассматриваться по существу поставленных в них вопросов. Гражданам, направившим такие обращения, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
3. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по принадлежности вопроса, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившего обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.
4. В случае если в 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 или обстоятельства. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Ответ на обращение гражданину, поступившему в адрес Учреждения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении заявителем указаны почтовый адрес и адрес электронной почты, то ответ на данное обращение направляется по адресу электронной почты, только в случае, если об этом просит сам заявитель.

Обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента их поступления в Учреждение.

Срок рассмотрения исполнителями обращений не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращений.

В отдельных случаях, когда для решения вопросов, указанных в обращении,

необходимо проведение специальной проверки, затребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 60 дней со дня регистрации обращения.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

Организация приема и рассмотрения устных обращений граждан

Личный прием граждан проводится директором Учреждения в последний четверг месяца. В случае временного отсутствия директора, личный прием граждан проводится уполномоченными им лицами.

Личный прием проводится по предварительной записи секретарем директора, а также по тел. 576-06-75.

Предварительная запись гражданина на личный прием не производится в случае, если:

- в заявлении отсутствует подробная информация о причинах, побудивших гражданина лично обратиться на прием к директору, заместителям директора, а также о том, куда обращался за решением вопроса граждан;
- решение вопроса, содержащегося в обращении гражданина, не относится к компетенции директора;
- по поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе предварительной записи на личный прием он не приводит новых доводов или обстоятельств;
- гражданин обжалует судебное решение;
- у гражданина отсутствуют документы на представление интересов граждан, в чьих интересах он обратился с заявлением о предварительной записи на личный прием.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается, в случаях:

- гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;
- гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;
- гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, ведущих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

Электронная почта Учреждения: pkgh@pkgh.edu.ru

Адрес Учреждения:

**197373, Санкт-Петербург, пр. Авиаконструкторов, дом 28, литера А,
тел./факс (812) 576-06-75**