УТВЕРЖДЕНА

приказом Роспатента

от 23 ноября 2016 г. № 324/Л

Инструкция

по рассмотрению обращений граждан в Федеральной службе по интеллектуальной собственности

I. Общие положения

1. Инструкция по рассмотрению обращений граждан в Федеральной службе по интеллектуальной собственности (далее - Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Федеральной службы по интеллектуальной собственности (далее - Роспатент).

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Роспатент, в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению 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, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638) (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

3.1. жалобы на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, ст. 3480; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264; 2015, № 1, ст. 67, ст. 72) (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ);

3.2. жалобы на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, поданные в соответствии со статьей 11^2 Федерального закона № 210-ФЗ;

3.3. запросы о предоставлении информации о деятельности Роспатента, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291; 2013, № 23, ст. 2870; № 51, ст. 6686; № 52, ст. 6961; 2014, № 45, ст. 6141);

3.4. заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

3.5 обращения граждан по вопросам трудоустройства, обращения федеральных государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 52,

ст. 6228; 2011, № 29, ст. 4291; № 48, ст. 6730; 2012, № 50, ст. 6954; № 53, ст. 7605; 2013, № 19, ст. 2329; № 40, ст. 5031; № 52, ст. 6961; 2014, № 52, ст. 7542);

3.6. подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы;

3.7. иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

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

5. Регистрация обращений, поступивших в Роспатент, осуществляется отделом государственной службы и кадров, контроля и делопроизводства Финансово-административного управления, на который возложены функции по документационному обеспечению управления Роспатента (далее – Служба ДОУ).

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

7. Работники Роспатента, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Роспатент граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

8. Обращения, поступившие в Роспатент в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

9. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Роспатента: 125993, Москва, Бережковская набережная, д. 30, корп. 1.

10. Адрес Роспатента для самостоятельной подачи письменных обращений: 125993, Москва, Бережковская набережная, д. 30, корп. 1.

11. Режим работы экспедиции:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

12. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Роспатента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт) https://www.rupto.ru в разделе «Прием обращений».

13. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: +7 (495) 531-66-50.

14. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Роспатента, ответственного за его исполнение, осуществляет Служба ДОУ по телефонному номеру: +7 (495) 531-66-50

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.30 до 18.15;

пятница - с 9.30до 17.00.

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

15. Иная справочная информация: контактные телефоны сотрудников Роспатента, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений Роспатента, а также организаций, которые находятся в ведении или координацию деятельности которых осуществляет Роспатент - предоставляется сотрудниками Службы ДОУ по телефонному номеру +7 (495) 531-66-50.

16. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в разделе «Прием обращений» официального сайта Роспатента.

17. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, а также на официальном сайте Роспатента.

III. Прием и регистрация обращения

18. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа - Роспатент, 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 или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

20. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Обращение в устной форме подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства Роспатента.

21. При регистрации обращения граждан проходят первичную обработку.

22. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками Службы ДОУ. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником Финансово-административного управления или его заместителями.

23. Первичная обработка обращений граждан, поступивших по почте, включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, проверку наличия указанных автором вложений и приложений. В случае отсутствия каких-либо из перечисленных в обращении граждан приложений составляется акт в двух экземплярах, один из которых высылается отправителю. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично руководителю» не вскрываются и передаются ответственному должностному лицу для доклада руководителю Роспатента.

24. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Службы ДОУ возвращаются на почту невскрытыми.

25. На стадии предварительной обработки поступивших обращений граждан работником Службы ДОУ Роспатента отбираются обращения граждан, не подлежащие рассмотрению по существу поставленных вопросов:

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

обращения граждан, 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;

обращения граждан, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину, направившему подобное обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

После регистрации перечисленных выше обращений, решение об оставлении данных обращений без рассмотрения по существу принимается начальником Финансово-административного управления.

Обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому

должен быть направлен ответ, и в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется советнику руководителя Роспатента, осуществляющему контроль за соблюдением требований режима безопасности, для последующего направления в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Сопроводительное письмо к обращению подписывается руководителем Роспатента.

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

27. В связи с установленным запретом направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются, при поступлении жалобы подобного характера в Роспатент, если 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.

28. 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, гражданин уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

29. Обращения подлежат рассмотрению в течение тридцати дней со дня регистрации.

30. В исключительных случаях, а также в случае направления Роспатентом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель Роспатента или его заместитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

31. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Роспатента, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

32. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

33. В случае поступления из вышестоящего государственного органа поручения о рассмотрении обращения, по которому Роспатент является соисполнителем, подготовка предложений Роспатента для включения в проект ответа гражданину и их направление головному исполнителю осуществляется в течение пятнадцати дней со дня регистрации обращения в Роспатенте, если иной срок не установлен в поручении.

IV. Рассмотрение обращений (запросов) граждан по существу и подготовка ответа гражданину

34. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

35. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (далее - ответственный исполнитель), организует рассмотрение обращения по существу.

Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

36. При рассмотрении обращений непосредственный исполнитель совместно с уполномоченными лицами Службы ДОУ осуществляет проверку поставленных вопросов на повторность и неоднократность.

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

38. 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.

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

Указанное решение принимается руководителем Роспатента или его заместителем с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

40. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения по решению ответственного исполнителя с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

41. 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.

Проект ответа (уведомления) подлежит согласованию с соисполнителями.

42. При поступлении из другого государственного органа, органа местного самоуправления или от другого должностного лица повторного 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.

43. Роспатент направляет гражданину:

ответ на первичное обращение;

уведомление о переадресации (направлении) обращения в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

уведомление о продлении срока рассмотрения обращения;

уведомление о прекращении переписки;

уведомление об оставлении обращения без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с пунктом 25 настоящей Инструкции.

44. Ответы на обращения, в которых обжалуются решения и (или) действия (бездействия) заместителей руководителя Роспатента, советников руководителя Роспатента, руководителей структурных подразделений Роспатента подписываются руководителем Роспатента, лицом, исполняющим его обязанности, или уполномоченным руководителем Роспатента лицом.

Ответы на обращения, в которых обжалуются решения, действия (бездействия) иных должностных лиц и государственных гражданских служащих Роспатента, подписываются вышестоящим должностным лицом.

45. Ответы на обращения, в которых обжалуются правовые акты Роспатента, подписываются заместителем руководителя Роспатента (в соответствии с распределением обязанностей). В ответах на указанные обращения приводится информация о принятом решении и о порядке обжалования таких актов.

46. Ответы на обращения направляются почтовым отправлением по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

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

48. Ответ на письменное обращение, поступившее с личного приема, направляется за подписью принимавшего его должностного лица либо уполномоченного им лица.

49. Формирование дела по результатам рассмотрения обращения граждан осуществляется в структурном подразделении Роспатента, рассматривавшем обращение. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения руководства Роспатента.

V. Личный прием граждан

50. Личный прием граждан в Роспатенте осуществляется руководителем Роспатента, а также должностными лицами, уполномоченными осуществлять личный прием граждан по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности (далее – уполномоченные лица).

51. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи на основе обращений о личном приеме, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

Информация о порядке записи на личный прием размещается на информационных стендах и официальном сайте Роспатента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

52. Информация о поступившем обращении о личном приеме с приложением имеющихся материалов доводится до соответствующего должностного лица Роспатента для установления даты проведения личного приема и определения лица, ответственного за организацию личного приема.

Руководитель Роспатента при ознакомлении с информацией о поступившем обращении о личном приеме вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина установленным уполномоченным лицам.

53. Информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах, доводится до сведения граждан лицами,

осуществляющими запись на личный прием не позднее 1 месяца со дня обращения с просьбой о личном приеме.

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

55. Данные о гражданине вносятся в карточку личного приема, которая оформляется в произвольной форме по рекомендуемому образцу, согласно приложению к Инструкции.

Карточка личного приема подлежит регистрации в день проведения личного приема.

56. Лицом, ответственным за организацию личного приема, подготавливается справка об истории обращений гражданина, которая хранится вместе с карточкой личного приема.

57. В ходе личного приема руководством Роспатента для решения вопросов, поднятых гражданином, могут привлекаться работники структурных подразделений Роспатента, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

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

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема.

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

Письменное или устное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

59. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки или запрашиваемая информация предоставлена в полном объеме, 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.

60. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Роспатента, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

61. В ходе личного приема гражданину должностным лицом, проводящим личный прием, может быть отказано в рассмотрении его обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

64. Формирование дела по результатам проведения личного приема осуществляется ответственными лицами Службы ДОУ. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения руководства Роспатента.

VI. Анализ обращений

65. Руководители структурных подразделений обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях. том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям пределах его компетенции;

66. Руководители структурных подразделений Роспатента на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере деятельности Роспатента.

67. Руководители структурных подразделений и лицо, ответственное за проведение личного приема граждан уполномоченными работниками Роспатента,

ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным, представляют в Финансово-административное управление аналитическую информацию по работе с обращениями граждан.

68. Финансово-административное управление организует работу по обобщению результатов анализа обращений и представляет соответствующую информацию руководителю Роспатента.