

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РОСЛЕСИНФОРГ»
(ФГБУ «РОСЛЕСИНФОРГ»)

П Р И К А З

25 января 2023 г.

№ 14-П

Москва

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями и личного приема граждан в центральном аппарате ФГБУ «Рослесинформ»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях установления в ФГБУ «Рослесинформ» единой организации работы с обращениями граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями и личного приема граждан в центральном аппарате ФГБУ «Рослесинформ» (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Директорам (и.о. директора) филиалов ФГБУ «Рослесинформ» (далее – Филиалы) разработать и утвердить порядок работы с обращениями и личного приема граждан в Филиале и представить в центральный аппарат ФГБУ «Рослесинформ» не позднее 30 (тридцати) дней с даты издания настоящего приказа.

3. Пресс-службе ФГБУ «Рослесинформ» (Богданова К.В.) обеспечить размещение на официальном сайте ФГБУ «Рослесинформ» (<https://roslesinform.ru>):

3.1. Графика приема граждан руководством ФГБУ «Рослесинформ» (приложение № 1 к Порядку) не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты издания настоящего приказа;

3.2. Формы согласия на обработку персональных данных (приложение № 3 к Порядку) и формы согласия представителя субъекта персональных данных на обработку персональных данных (приложение № 4 к Порядку)

не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты издания настоящего приказа;

3.3. Графика приема граждан руководством Филиалов не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты его получения.

4. Признать утратившими силу следующие приказы ФГБУ «Рослесинфорг»:

– от 30.10.2015 № 157 «О приеме по личным вопросам работников (бывших работников) директором Федерального государственного бюджетного учреждения «Рослесинфорг»;

– от 11.11.2016 № 300 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в ФГБУ «Рослесинфорг».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



П.Л. Чашин

Приложение

УТВЕРЖДЕН
приказом ФГБУ «Рослесинфорг»
от 25 января 2023 № 14-И

**Порядок организации работы с обращениями и личного приема граждан
в центральном аппарате ФГБУ «Рослесинфорг»**

Москва, 2023

1. Термины, сокращения и определения

№ п/п	Термин/ сокращение	Определение
1	Адрес электронной почты ФГБУ «Рослесинфорг»	Официальный адрес электронной почты ФГБУ «Рослесинфорг»: rli@roslesinforg.ru
2	Граждане	Граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранцы граждане, лица без гражданства
3	График	График приема граждан руководством ФГБУ «Рослесинфорг»
4	Обращение	Обращение Граждан, направленное в адрес ФГБУ «Рослесинфорг», которое может содержать: – индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы, запросы Граждан, направляемые в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; – запросы информации о деятельности ФГБУ «Рослесинфорг» или его филиалов, поступающие от Граждан в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
5	Порядок	Порядок организации работы с обращениями и личного приема граждан в центральном аппарате ФГБУ «Рослесинфорг», настоящий документ
6	Работники, организующие прием	Работники ФГБУ «Рослесинфорг», назначенные ответственными за делопроизводство в приемных Руководства ФГБУ «Рослесинфорг» соответствующим организационно- распорядительным документом ФГБУ «Рослесинфорг»
7	Руководство ФГБУ «Рослесинфорг»	Директор, первый заместитель директора, заместители директора ФГБУ «Рослесинфорг»
8	Сайт	Официальный сайт ФГБУ «Рослесинфорг» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (https://roslesinforg.ru)

№ п/п	Термин/ сокращение	Определение
9	Служба делопроизводства	Структурное подразделение (отдел), входящее в состав СПЦА, непосредственно осуществляющее задачи и функции по организации делопроизводства
10	СПЦА	Структурное подразделение центрального аппарата ФГБУ «Рослесинфорг» (управления или отделы прямого подчинения директору ФГБУ «Рослесинфорг»), главные аналитики Аппарата при руководстве ФГБУ «Рослесинфорг» (в части, применимой к таким работникам в рамках осуществляемой деятельности)

2. Общие положения

2.1. Порядок разработан с целью регламентирования процесса приема, регистрации, рассмотрения Обращений, поступивших в ФГБУ «Рослесинфорг» от Граждан, организации личного приема Граждан в ФГБУ «Рослесинфорг».

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные Обращения.

2.3. Поступление в ФГБУ «Рослесинфорг» Обращений осуществляется:

- по почте или курьером;
- при личной передаче письменных Обращений в ФГБУ «Рослесинфорг»;
- по электронной почте;
- посредством заполнения специальной формы на Сайте;
- в ходе личного приема Руководством ФГБУ «Рослесинфорг».

3. Прием и регистрация Обращений

3.1. Письменные Обращения, поступившие в ФГБУ «Рослесинфорг», должны содержать наименование ФГБУ «Рослесинфорг» либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица из числа Руководства ФГБУ «Рослесинфорг», либо должность лица, которому адресованы Обращения, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) Гражданина, способ получения ответа. Также должна быть изложена суть Обращения, указана дата. К Обращениям могут быть приложены документы или материалы либо их копии в подтверждение изложенных в Обращениях доводов.

Первичная обработка письменных Обращений, поступающих на бумажном носителе по почте, курьером или переданных лично в ФГБУ «Рослесинфорг», осуществляется работником Службы делопроизводства и включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных Гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные Обращения, сохраняются вместе с Обращениями.

Ошибочно (не по адресу) присланные Обращения возвращаются на почту невскрытыми.

3.2. Обращения, поступившие в ФГБУ «Рослесинфорг» в электронной форме на Адрес электронной почты ФГБУ «Рослесинфорг», должны соответствовать следующим требованиям: в Обращениях в обязательном порядке указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) Гражданина, способ получения ответа. Граждане вправе приложить к таким Обращениям необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. Обращения, направленные Гражданами посредством Сайта путем заполнения формы в подразделе «Задать вопрос» раздела «Обратная связь» с обязательным заполнением указанных на Сайте полей, поступают в электронном виде в Службу делопроизводства на Адрес электронной почты ФГБУ «Рослесинфорг» для регистрации. В случае заполнения Гражданином раздела «Предпочтительный способ связи по телефону» ответ дается в устной форме посредством телефонной связи.

3.4. Обращения, оформленные по результатам личного приема Руководством ФГБУ «Рослесинфорг», передаются в Службу делопроизводства с карточкой личного приема, заполненной в соответствии с пунктами 7.9 и 7.12 Порядка, для регистрации. К карточке личного приема могут быть приложены документы и материалы, представленные Гражданином в целях рассмотрения Обращения.

3.5. Регистрация Обращений производится Службой делопроизводства централизованно, отдельно от других документов. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления. В случае поступления Обращений в праздничный или выходной день их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным и/или выходным днем, с соблюдением трехдневного срока регистрации Обращения.

4. Рассмотрение Обращений

4.1. Служба делопроизводства после регистрации направляет Обращение Руководству ФГБУ «Рослесинфорг» для рассмотрения.

4.2. Обращение после рассмотрения Руководством ФГБУ «Рослесинфорг» направляется в соответствующее СПЦА для исполнения.

4.3. В случае, если в резолюции по исполнению Обращения определено несколько СПЦА, подлинник Обращения направляется ответственному СПЦА, определенному в резолюции. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на рассмотрение Обращения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя. СПЦА, ответственное за рассмотрение Обращения, может направлять запросы в другие СПЦА, не определенные в резолюции по исполнению, для подготовки содержательного ответа на все поставленные в Обращении вопросы.

4.4. Начальник СПЦА, получивший поручение о рассмотрении Обращения, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения Обращения, в том числе:

- о переадресации Обращения по принадлежности в другое СПЦА в срок не более 2 (двух) рабочих дней, если вопросы, содержащиеся в письменном Обращении, не относятся к компетенции возглавляемого СПЦА;

- о направлении в течение 7 (семи) дней со дня регистрации Обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФГБУ «Рослесинфорг», в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, с письменным уведомлением Гражданина, направившего Обращение, о его переадресации;

- о направлении в течение 7 (семи) дней со дня регистрации копии Обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением Гражданина, направившего Обращение, о его переадресации.

4.5. В случае, если в письменном Обращении не указана фамилия Гражданина, направившего Обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на Обращение не дается. При этом если в указанном Обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.6. При получении письменного Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ФГБУ «Рослесинфорг», а также членов его семьи, Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и Гражданину, направившему Обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.7. 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 7 (семи) дней со дня регистрации Обращения сообщается письменно Гражданину, направившему Обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8. В случае, если в письменном Обращении Гражданина содержатся вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Обращениями, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ФГБУ «Рослесинфорг» либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности дальнейшего рассмотрения Обращений и прекращении

переписки с Гражданином по данному вопросу при условии, что указанное Обращение и ранее направляемые Обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Гражданин, направивший такое Обращение.

4.9. В случае, если ответ по существу поставленных в Обращении вопросов 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 поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5. Подготовка и направление ответа на Обращение

5.1. СПЦА, ответственное за рассмотрение письменного Обращения, изучает Обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов Гражданина.

В случае, если для подготовки ответа на письменное Обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки, срок рассмотрения письменного Обращения может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением об этом Гражданина, направившего Обращение.

5.2. Письменное Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. Ответ на Обращение должен быть аргументированным, содержать разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении Обращения отказано – содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено Обращение.

5.3. Письменные ответы Гражданам оформляются в соответствии с действующей Инструкцией по делопроизводству в ФГБУ «Рослесинфорг».

5.4. Письменные ответы на коллективные Обращения направляются на имя первого Гражданина, указанного в Обращении (если в Обращении не оговорен конкретный Гражданин, которому следует направить ответ на Обращение), или на адрес Гражданина, указанного на конверте.

5.5. Ответы на Обращения, поступившие в форме электронного документа, направляются Службой делопроизводства в форме электронного документа по адресам электронной почты, указанным в Обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в Обращениях. По просьбе Гражданина ответ на Обращение может быть направлен одновременно на почтовый и электронный адреса или выдан на руки Гражданину.

6. Сроки рассмотрения Обращений

6.1. Письменные Обращения, поступившие в ФГБУ «Рослесинфорг», рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации. Если

последний день срока исполнения Обращений приходится на нерабочий день, они подлежат исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2. В случае поступления из вышестоящего государственного органа поручения о рассмотрении Обращений, по которым ФГБУ «Рослесинфорг» является соисполнителем, подготовка предложений ФГБУ «Рослесинфорг» для включения в проекты ответов Гражданам и их направление ответственным (головным) исполнителям осуществляются в течение 15 (пятнадцати) дней со дня регистрации Обращений в ФГБУ «Рослесинфорг» или в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменных ответов Гражданам, если установлен сокращенный срок рассмотрения Обращений.

6.3. В случае, если письменные Обращения написаны на иностранном языке или точно-рельефным шрифтом, предназначенным для чтения незрячими и плохо видящими людьми, срок рассмотрения таких Обращений увеличивается на время, необходимое для перевода, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, с уведомлением об этом Гражданина, направившего Обращение.

7. Личный прием Граждан

7.1. Личный прием Граждан осуществляется Руководством ФГБУ «Рослесинфорг» в соответствии с установленным Графиком согласно приложению № 1 к Порядку.

7.2. Запись Граждан на личный прием осуществляется предварительно по их письменным и (или) устным (посредством телефонной связи) Обращениям в соответствии с утвержденным Графиком и фиксируется в журнале регистрации приема граждан по форме согласно приложению № 2 к Порядку.

О дате и времени личного приема Гражданам сообщается в устной форме, если Граждане обратились устно, либо письменно, если Граждане направили письменные Обращения. Запись Граждан на личный прием к Руководству ФГБУ «Рослесинфорг» осуществляется Работниками, организующими прием.

7.3. Работники, организующие прием, доводят до сведения Граждан информацию о месте, дате, времени приема либо об их изменении, оформляют разовые пропуска, обеспечивают встречу, сопровождение и контроль за нахождением Граждан в административном здании ФГБУ «Рослесинфорг».

7.4. Руководство ФГБУ «Рослесинфорг» принимает решение:

- о личном приеме;
- о переносе личного приема на другие дату, время;
- о проведении личного приема другим должностным лицом или лицом, им уполномоченным.

7.5. В случае, если в назначенный день личного приема Руководство ФГБУ «Рослесинфорг» отсутствует на рабочем месте (командировка, период временной нетрудоспособности и т.п.), то личный прием может быть перенесен на другой день или осуществлен другим уполномоченным лицом. В случае изменения даты и времени личного приема Гражданин уведомляется об этом

не позднее чем за 1 (один) день до назначенного дня Работником, организующим прием.

7.6. Руководству ФГБУ «Рослесинфорг» не позднее чем за 3 (три) дня до назначенного дня приема представляется список Граждан, записавшихся на прием, а также перечень вопросов и информация о ранее направленных этими Гражданами Обращениях и о приемах, ранее проведенных Руководством ФГБУ «Рослесинфорг».

7.7. Личный прием Граждан Руководством ФГБУ «Рослесинфорг» осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи. Продолжительность личного приема Граждан составляет не более 30 (тридцати) минут.

7.8. Перед началом личного приема Гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт Гражданина или иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации), и заполнить согласие на обработку персональных данных по форме согласно приложению № 3 к Порядку, в случае личного приема представителя Гражданина – приложению № 4 к Порядку, которое хранится в соответствии с номенклатурой дел.

Помимо документа, удостоверяющего личность, представитель юридического лица обязан предъявить доверенность на право представления интересов юридического лица.

Помимо документа, удостоверяющего личность, представитель Гражданина обязан предъявить доверенность на право представления интересов Гражданина, содержащую в том числе наделение представителя Гражданина правом на дачу согласия на обработку персональных данных от имени Гражданина.

7.9. Перед началом личного приема Работник, организующий прием, заполняет карточку личного приема по форме согласно приложению № 5 к Порядку. В карточке личного приема указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (при наличии) Гражданина, почтовый адрес, контактный номер телефона, фамилия и инициалы должностного лица из числа Руководства ФГБУ «Рослесинфорг», осуществившего прием, краткое содержание устного Обращения.

7.10. В помещении, оборудованном для проведения личного приема Граждан, в интересах защиты прав Граждан используются технические средства аудио- и (или) видеофиксации, о чем Работник, организующий прием, в обязательном порядке уведомляет Граждан.

В случае ведения аудио- и (или) видеозаписи перед началом приема в карточке личного приема Граждане ставят свою подпись после ознакомления с информацией о том, что прием ведется с применением аудио- и (или) видеозаписи.

В случае отказа Граждан подписать карточку личного приема должностное лицо из числа Руководства ФГБУ «Рослесинфорг», осуществляющее прием,

делает соответствующую отметку в карточке личного приема и подтверждает ее своей подписью.

7.11. Во время личного приема Граждане могут сделать устные заявления либо оставить письменные Обращения по существу излагаемых вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите их нарушенных прав, свобод и законных интересов.

В случае, если изложенные в устных Обращениях доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответы на Обращения с согласия заявителей могут быть даны устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан и карточке личного приема в графе «даны устные разъяснения».

В иных случаях даются письменные ответы по существу поставленных в Обращениях вопросов в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и Порядком.

7.12. По окончании личного приема Работник, организующий прием, передает на подпись должностному лицу из числа Руководства ФГБУ «Рослесинфорг», проводившему прием, заполненную карточку личного приема, где делается отметка с проставлением подписи Гражданина об устном ответе на Обращение или о принятии в ходе личного приема его письменного Обращения, а также о результатах личного приема и данных поручениях.

7.13. На первом листе принятых в ходе личного приема и переданных в Службу делопроизводства в соответствии с пунктом 3.4 Порядка письменных Обращений работник Службы делопроизводства ставит отметку о принятии Обращений на личном приеме, регистрирует Обращения в системе электронного документооборота и направляет в установленном порядке на рассмотрение Руководству ФГБУ «Рослесинфорг».

7.14. Письменные ответы на Обращения, принятые в ходе личного приема, подписывает должностное лицо из числа Руководства ФГБУ «Рослесинфорг».

7.15. При неявке Гражданина в назначенное время на личный прием в журнал регистрации приема граждан вносится соответствующая запись.

7.16. При опоздании Гражданина на личный прием в связи с изменением порядка очередности приема Граждан ему может быть отказано по решению Руководства ФГБУ «Рослесинфорг», осуществляющего личный прием, если График на данный день полностью заполнен.

7.17. В ходе личного приема Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении Обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в Обращении вопросов. Информация об этом заносится в журнал регистрации приема граждан и карточку личного приема.

7.18. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются.

Приложение № 1
к Порядку организации работы
с обращениями и личного приема
граждан в центральном аппарате
ФГБУ «Рослесинфорг»

График приема граждан руководством ФГБУ «Рослесинфорг»

№ п/п	Наименование должности, И.О. Фамилия	График приема, часы посещения
1	Директор П.Л. Чащин	Первый четверг месяца, 10:00 – 14:00 <i>(периодичность – 1 раз в квартал)</i>
2	Заместитель директора Л.В. Коновалова	Первый вторник месяца, 14:00 – 18:00 <i>(периодичность – 1 раз в месяц)</i>
3	Заместитель директора Н.А. Горошанский	Первый четверг месяца, 13:30 – 15:30 и 16:00 – 18:00 <i>(периодичность – 1 раз в месяц)</i>

Приложение № 2
к Порядку организации работы
с обращениями и личного приема
граждан в центральном аппарате
ФГБУ «Рослесинфорг»

ЖУРНАЛ
регистрации приема граждан

(Ф.И.О. директора/ заместителя директора ФГБУ «Рослесинфорг»)

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина, адрес, контактный телефон	Краткое содержание обращения	Результаты приема (дано разъяснение; дано устное поручение должностному лицу или работнику; принято письменное заявление; приняты иные решения)	Примечание

Форма журнала регистрации приема граждан

Приложение № 3
к Порядку организации работы
с обращениями и личного приема
граждан в центральном аппарате
ФГБУ «Рослесинфорг»

Согласие на обработку персональных данных

Я, _____,
(Ф.И.О.)

(дата рождения и место рождения)
паспорт _____ выдан
(серия и номер паспорта)

(место и дата выдачи)
зарегистрированный(ая) по адресу: _____

проживающий(ая) по адресу: _____

в соответствии с частью 4 статьи 9, пунктом 1 части 2 статьи 10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ) в целях рассмотрения моего обращения в ходе личного приема должностными лицами ФГБУ «Рослесинфорг», обеспечения соблюдения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов ФГБУ «Рослесинфорг» своей волей и в своем интересе даю согласие ФГБУ «Рослесинфорг», ИНН 7722319952, ОГРН 1157746215527, с местонахождением по адресу: 109316, г. Москва, Волгоградский пр-т, д. 45, стр. 1 (далее – Оператор персональных данных) на обработку моих персональных данных, предполагающую:

сбор (полученных непосредственно от меня), систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование и уничтожение моих персональных данных, включающих:

фамилию, имя, отчество (при наличии), дату и место рождения, сведения документа, удостоверяющего личность (серия, номер, сведения о дате выдачи и выдавшем его органе выдачи), адрес места регистрации, адрес места жительства, почтовый (электронный) адрес, телефонный номер.

Обработка персональных данных осуществляется как с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, так и без использования таких средств.

Настоящее согласие вступает в силу с даты подписания и действует в течение 3 (трех) лет с даты проведения личного приема должностными лицами ФГБУ «Рослесинфорг».

Согласие может быть отозвано в любое время на основании моего письменного заявления, направленного Оператору персональных данных.

В случае отзыва настоящего согласия Оператор персональных данных вправе обрабатывать мои персональные данные в исключительных случаях и в порядке, предусмотренных Федеральным законом № 152-ФЗ.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

_____ / _____
(дата) (подпись) (расшифровка)

Приложение № 4
к Порядку организации работы
с обращениями и личного приема
граждан в центральном аппарате
ФГБУ «Рослесинфорг»

Согласие представителя субъекта персональных данных на обработку
персональных данных

Я, _____,
(Ф.И.О.) _____,
(дата рождения и место рождения)
паспорт _____ выдан
(серия и номер паспорта) _____,
(место и дата выдачи)
зарегистрированный(ая) по адресу: _____,
_____,
проживающий(ая) по адресу: _____,
_____,
действующий(ая) на основании _____,
(наименование, реквизиты документа)
являюсь представителем _____,
(Ф.И.О. субъекта персональных данных) _____,
(дата рождения и место рождения)
(серия и номер паспорта, дата и место выдачи)
зарегистрированного(й) по адресу: _____,
_____,
проживающего(й) по адресу: _____,
_____.

(далее – Доверитель), в соответствии с частью 4 статьи 9, пунктом 1 части 2 статьи 10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ) в целях рассмотрения обращения в ходе личного приема должностными лицами ФГБУ «Рослесинфорг», обеспечения соблюдения законов и иных нормативных

правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов ФГБУ «Рослесинфорг» своей волей и в своем интересе даю согласие ФГБУ «Рослесинфорг», ИНН 7722319952, ОГРН 1157746215527, с местонахождением по адресу: 109316, г. Москва, Волгоградский пр-т, д. 45, стр. 1 (далее – Оператор персональных данных) на обработку содержащихся в настоящем согласии моих персональных данных и персональных данных Доверителя, предполагающую:

сбор (полученных непосредственно от Доверителя и/или от меня), систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование и уничтожение содержащихся в настоящем согласии моих персональных данных и персональных данных Доверителя, включающих:

фамилию, имя, отчество (при наличии), дату и место рождения, сведения документа, удостоверяющего личность (серия, номер, сведения о дате выдачи и выдавшем его органе выдачи), адрес места регистрации, адрес места жительства, почтовый (электронный) адрес, телефонный номер.

Обработка персональных данных осуществляется как с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, так и без использования таких средств.

Настоящее согласие вступает в силу с даты подписания и действует в течение 3 (трех) лет с даты проведения личного приема должностными лицами ФГБУ «Рослесинфорг».

Согласие может быть отозвано в любое время на основании моего письменного заявления, направленного Оператору персональных данных.

В случае отзыва настоящего согласия Оператор персональных данных вправе обрабатывать содержащиеся в настоящем согласии мои персональные данные и персональные данные Доверителя в исключительных случаях и в порядке, предусмотренных Федеральным законом № 152-ФЗ.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в интересах Доверителя.

_____ (дата)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка)
-----------------	--------------------	------------------------

Форма согласия представителя субъекта персональных данных на обработку персональных данных

Приложение № 5
к Порядку организации работы
с обращениями и личного приема
граждан в центральном аппарате
ФГБУ «Рослесинфорг»

Карточка личного приема*

(Ф.И.О. заявителя)

Вид записи (по телефону, на личном приеме, по письменному обращению, иное), фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность работника ФГБУ «Рослесинфорг», осуществившего запись: _____

Почтовый адрес, e-mail: _____

Телефонный номер: _____

По какому вопросу:

Когда и по какому вопросу обращался(ась) ранее:

Записан(а) на прием к (Ф.И.О., должность)

Дата, назначенная на прием, « ____ » _____ 20 ____ г. в ____ ч. ____
мин., кабинет № ____

Работник, осуществляющий запись _____ / _____
(подпись, расшифровка подписи)

С применением аудио- и/ или видеозаписи ознакомлен** _____
(подпись гражданина/ представителя гражданина)

* Заполняется работником, ответственным за организацию личного приема.

Прием осуществлял _____

(Ф.И.О., должность)

Краткое содержание обращения:

Результаты рассмотрения обращения:

принято письменное обращение на _____ л. + приложение на _____ л.

(подпись гражданина/ представителя гражданина, подтверждающая согласие с кратким содержанием обращения и
необходимостью предоставления ему письменного ответа)

Даны устные разъяснения

(подпись гражданина/ представителя гражданина, подтверждающая согласие с кратким содержанием обращения,
с предоставлением ему устного ответа на обращение и отсутствием необходимости направления письменного ответа)

Отметка об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения/прекращении
личного приема:

(причина отказа в рассмотрении обращения/ прекращения личного приема, Ф.И.О. и подпись должностного лица,
осуществляющего личный прием)

Даны поручения: _____

(Ф.И.О. исполнителя, содержание поручения, срок исполнения)

Должностное лицо

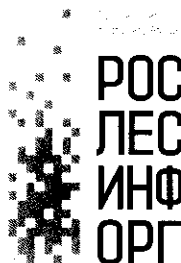
ФГБУ «Рослесинфорг»,

проводившее личный прием _____

/ _____
(подпись, расшифровка подписи)

Форма карточки личного приема

** В соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РОСЛЕСИНФОРГ»
(ФГБУ «РОСЛЕСИНФОРГ»)**

П Р И К А З

20 июля 2024 г.

№ 141-П

Москва

**О работе с обращениями и сообщениями граждан, поступающими
посредством федеральной государственной информационной системы
«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», и
о внесении изменений в приказ ФГБУ «Рослесинфорг»
от 25.01.2023 № 14-П «Об утверждении Порядка организации работы
с обращениями и личного приема граждан в центральном аппарате
ФГБУ «Рослесинфорг»**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» и с целью обработки обращений и сообщений граждан, поступающих посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Обращения и Сообщения, Платформа обратной связи соответственно), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести в приказ ФГБУ «Рослесинфорг» от 25.01.2023 № 14-П «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями и личного приема граждан в центральном аппарате ФГБУ «Рослесинфорг» изменения согласно приложению к настоящему приказу.

2. Управлению процессов предоставления ИТ-услуг ФГБУ «Рослесинфорг» (Алимов В.А.) обеспечить внесение изменений в Ролевую модель доступа работников ФГБУ «Рослесинфорг» к внешним информационным системам, утвержденную в установленном порядке, в течение 30 (тридцати) дней с момента издания настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

П.Л. Чашин

**Изменения, вносимые в приказ ФГБУ «Рослесинфорг» от 25.01.2023
№ 14-П «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями и
личного приема граждан в центральном аппарате ФГБУ «Рослесинфорг»**

1. Заголовок приказа, пункт 1 приказа и заголовок приложения к приказу после слова «обращениями» дополнить словом «(сообщениями)».
2. В приложении:
 - 2.1. Таблицу раздела 1 изложить в следующей редакции:

№ п/п	Термин/ сокращение	Определение
1	Адрес электронной почты ФГБУ «Рослесинфорг»	Официальный адрес электронной почты ФГБУ «Рослесинфорг»: rli@roslesinforg.ru
2	Граждане	Граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранцы граждане, лица без гражданства
3	График	График приема граждан руководством ФГБУ «Рослесинфорг»
4	Координатор	Роль (объем полномочий) работника ФГБУ «Рослесинфорг» на ПОС (из числа работников Службы делопроизводства и Делопроизводителей руководителя), уполномоченного принимать к рассмотрению Обращения или Сообщения на ПОС и назначать исполнителя по поступившим Обращениям/ Сообщениям (осуществлять прием, обработку и направление Обращения/ Сообщения в СПЦА в соответствии с компетенцией для рассмотрения и подготовки ответов)
5	Куратор	Роль (объем полномочий) работника ФГБУ «Рослесинфорг» (начальник СПЦА, непосредственно осуществляющего задачи и функции по организации делопроизводства, начальник и заместитель начальника Службы делопроизводства), уполномоченного осуществлять контроль за процессом обработки Обращений / Сообщений на ПОС, мониторинг и анализ результатов рассмотрения Обращений и

№ п/п	Термин/ сокращение	Определение
		Сообщений, а также информации об удовлетворенности Гражданина полученным ответом
6	Личный кабинет	Личный кабинет ФГБУ «Рослесинфорг», созданный на ПОС
7	Обращение	Обращение Гражданина, направленное в адрес ФГБУ «Рослесинфорг» в письменной форме или в форме электронного документа, которое может содержать: – индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы, запросы Граждан, направляемые в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; – запросы информации о деятельности ФГБУ «Рослесинфорг» или его филиалов, поступающие от Граждан в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»
8	Порядок	Порядок организации работы с обращениями (сообщениями) и личного приема граждан в центральном аппарате ФГБУ «Рослесинфорг», настоящий документ
9	ПОС	Платформа обратной связи – единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
10	Работник, организующий прием/ Делопроизводитель руководителя	Работник ФГБУ «Рослесинфорг», назначенный ответственным за делопроизводство в приемной Руководства ФГБУ «Рослесинфорг» соответствующим организационно-распорядительным документом ФГБУ «Рослесинфорг»
11	Руководитель	Роль (объем полномочий) должностного лица из числа Руководства ФГБУ «Рослесинфорг», уполномоченного осуществлять согласование и утверждение подготовленных ответов на Обращения и Сообщения, а также

№ п/п	Термин/ сокращение	Определение
		переадресацию Обращений и Сообщений в сторонние организации на ПОС
12	Руководство ФГБУ «Рослесинфорг»	Директор, первый заместитель директора, заместители директора ФГБУ «Рослесинфорг»
13	Сайт	Официальный сайт ФГБУ «Рослесинфорг» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (https://roslesinforg.ru)
14	Служба делопроизводства	Структурное подразделение (отдел), входящее в состав СПЦА, непосредственно осуществляющее задачи и функции по организации делопроизводства
15	Сообщение	Информация о необходимости решения актуальных для физических и юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа посредством ПОС, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
16	СПЦА	Структурное подразделение центрального аппарата ФГБУ «Рослесинфорг» (управления или отделы прямого подчинения директору ФГБУ «Рослесинфорг»), главные аналитики Аппарата при руководстве ФГБУ «Рослесинфорг» (в части, применимой к таким работникам в рамках осуществляемой деятельности)
17	УКЭП	Усиленная квалифицированная электронная подпись

2.2. В пункте 2.1 слова «от Граждан,» заменить словами «, и Сообщений,».

2.3. Пункт 2.2 изложить в следующей редакции:

«2.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять Обращения и Сообщения.».

2.4. Пункт 2.3 изложить в следующей редакции:

«2.3. В ФГБУ «Рослесинфорг» поступают:

– Обращения по почте, по электронной почте, посредством заполнения специальной формы на Сайте, посредством ПОС, посредством доставки курьером или при личной передаче;

– Сообщения.».

2.5. Пункт 3.2 изложить в следующей редакции:

«3.2. Обращения, поступившие в ФГБУ «Рослесинфорг» в электронной форме на Адрес электронной почты ФГБУ «Рослесинфорг» или посредством ПОС, должны соответствовать следующим требованиям: в Обращениях в обязательном порядке указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) Гражданина, способ получения ответа. Граждане вправе приложить к таким Обращениям необходимые документы и материалы в электронной форме.

Первичная обработка Обращений, поступивших по ПОС, осуществляется с учетом особенностей, обозначенных в разделе 8 Порядка.».

2.6. В разделах 4, 5, 6 слова «письменное Обращение» заменить словом «Обращение» в соответствующем падеже.

2.7. В пункте 4.8 слова «Обращение Гражданина» заменить словом «Обращение».

2.8. Пункт 5.5 после слов «по адресам электронной почты, указанным в Обращениях,» дополнить словами «с учетом особенностей, обозначенных в разделе 8 Порядка».

2.9. Пункт 6.1 после слов «со дня регистрации» дополнить словами «, с учетом особенностей, обозначенных в разделе 8 Порядка».

2.10. В пункте 6.3 слово «календарных» исключить.

2.11. Дополнить разделом 8 «Особенности рассмотрения Обращений, поступающих посредством ПОС, и Сообщений» следующего содержания:

«8.1. Работа с Обращениями, поступающими посредством ПОС, и Сообщениями осуществляется согласно Порядку, с учетом ряда особенностей, приведенных в настоящем разделе.

8.2. Куратором ежедневно по рабочим дням осуществляется мониторинг Личного кабинета на предмет поступления Обращений, направленных посредством ПОС, и Сообщений.

8.3. Первичная обработка Обращений/ Сообщений и регистрация в системе электронного документооборота осуществляются Координатором из числа работников Службы делопроизводства с указанием в электронной карточке зарегистрированного документа срока рассмотрения такого Обращения/ Сообщения, установленного в ПОС.

Регистрация Сообщений, поступивших по ПОС, осуществляется в системе электронного документооборота в сроки, установленные в ПОС.

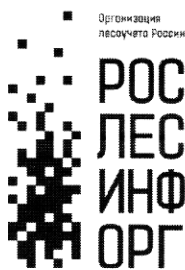
8.4. Подготовка ответа на Обращение/ Сообщение осуществляется ответственным СПЦА в сроки, установленные в ПОС.

8.5. После рассмотрения Обращения/ Сообщения электронный образ ответа, зарегистрированного в системе электронного документооборота, размещается Координатором из числа работников Службы делопроизводства в карточке такого Обращения/ Сообщения на ПОС и направляется Руководителю, подписавшему ответ, для утверждения УКЭП.

8.6. Куратором ежедневно по рабочим дням осуществляется мониторинг Личного кабинета на предмет соблюдения сроков обработки Обращений/ Сообщений, установленных в ПОС.

При выявлении Обращений/ Сообщений, до окончания срока рассмотрения которых остается менее 3 (трех) дней, Куратором в рабочем порядке направляется уведомление по электронной почте, посредством телефонной связи или иным другим способом ответственному за рассмотрение такого Обращения/ Сообщения начальнику СПЦА и/ или Руководителю.

8.7. Обращения/ Сообщения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФГБУ «Рослесинфорг», направляются в течение 7 (семи) дней с даты их поступления на ПОС в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично-значимые функции, и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращениях/ Сообщениях вопросов, посредством утверждения переадресации УКЭП Руководителя (при наличии соответствующей функциональной возможности ПОС по такому утверждению) с размещением Координатором (из числа Делопроизводителей руководителя) в карточке такого Обращения/ Сообщения на ПОС уведомления о его переадресации.».



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РОСЛЕСИНФОРГ»
(ФГБУ «РОСЛЕСИНФОРГ»)

П Р И К А З

10 июня 2025 г.

№ 118-Я

Москва

**О внесении изменений в Порядок организации работы
с обращениями (сообщениями) и личного приема граждан в центральном
аппарате ФГБУ «Рослесинфорг», утвержденный приказом
ФГБУ «Рослесинфорг» от 25.01.2023 № 14-П**

В связи с кадровыми изменениями в центральном аппарате ФГБУ «Рослесинфорг», а также в целях уточнения порядка организации работы с обращениями (сообщениями) и личного приема граждан в центральном аппарате ФГБУ «Рослесинфорг» п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в Порядок организации работы с обращениями (сообщениями) и личного приема граждан в центральном аппарате ФГБУ «Рослесинфорг», утвержденный приказом ФГБУ «Рослесинфорг» от 25.01.2023 № 14-П (далее – Порядок), следующие изменения:

1.1. Дополнить пунктом 2.4 следующего содержания:

«2.4. Отношения, не урегулированные в Порядке, регулируются законодательством Российской Федерации.».

1.2. Приложение № 1 к Порядку изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Пресс-службе ФГБУ «Рослесинфорг» (Якубов И.Л.) обеспечить размещение Графика приема граждан руководством ФГБУ «Рослесинфорг» (приложение № 1 к Порядку) на официальном сайте ФГБУ «Рослесинфорг» (<https://roslesinforg.ru>) в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты издания настоящего приказа.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора



Д.Ю. Капиталинин

Приложение
к приказу ФГБУ «Рослесинфорг»
от 10 июня № 148-И
2015

«Приложение № 1
к Порядку организации работы
с обращениями (сообщениями) и
личного приема граждан
в центральном аппарате
ФГБУ «Рослесинфорг»

График приема граждан руководством ФГБУ «Рослесинфорг»

№ п/п	Наименование должности, И.О. Фамилия	График приема, часы посещения
1	И.о. директора Д.Ю. Капиталинин	Первый понедельник месяца, 10:00 – 14:00 (периодичность – 1 раз в месяц)
2	Заместитель директора Л.В. Коновалова	Первый вторник месяца, 14:00 – 18:00 (периодичность – 1 раз в месяц)
3	Заместитель директора Н.А. Горошанский	Первый четверг месяца, 13:30 – 15:30 и 16:00 – 18:00 (периодичность – 1 раз в месяц)

».