

Приложение  
к приказу Управления по обеспечению  
деятельности мировых судей и юридических  
консультаций, организации деятельности ЗАГС  
и архивов Чукотского автономного округа

от 20 апреля 2015 года № 7 о/д

**Инструкция по работе с обращениями граждан  
в Управлении по обеспечению деятельности мировых судей и  
юридических консультаций, организации деятельности ЗАГС и архивов  
Чукотского автономного округа**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан в Управлении по обеспечению деятельности мировых судей и юридических консультаций, организации деятельности ЗАГС и архивов Чукотского автономного округа (далее – Инструкция) разработана в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан в Управлении по обеспечению деятельности мировых судей и юридических консультаций, организации деятельности ЗАГС и архивов Чукотского автономного округа (далее - Управление), устанавливает единые правила и порядок работы с письменными (в том числе электронными) и устными обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Управлении осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ), Уставом Чукотского автономного округа от 28 ноября 1997 года № 26-ОЗ; Постановлением Правительства Чукотского автономного округа от 29 октября 2007 года № 145 «Об утверждении Положения об Управлении по обеспечению деятельности мировых судей, государственных нотариальных контор и юридических консультаций Чукотского автономного округа».

1.3. Граждане имеют право обращаться к начальнику, к должностным лицам Управления:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

1.4. Отдел административной, правовой и кадровой работы Управления по обеспечению деятельности мировых судей и юридических консультаций,

организации деятельности ЗАГС и архивов Чукотского автономного округа (далее – отдел) организацию учета и своевременное рассмотрение обращений граждан, поступающих непосредственно в адрес Управления, в том числе поступающих по информационным системам общего пользования, устных обращений, а также принятых на личном приеме должностными лицами Управления, либо переадресованных для рассмотрения по компетенции в адрес Управления. В данном отделе приказом начальника Управления назначается Ответственный за организацию учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан (далее - Ответственный за учета и рассмотрение обращений).

1.5. В зависимости от результата рассмотрения обращений граждан им предоставляется:

1) письменное или устное (в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ) разъяснение гражданину о разрешении по существу поставленных в обращении вопросов;

2) уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) мотивированный отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.6. Действие настоящей Инструкции распространяется на обращения граждан Российской Федерации (далее - граждане), а также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.7. Рассмотрение обращений, поступивших в Управление, является прямой служебной обязанностью начальника Управления, а также по его письменному поручению иных служащих Управления в пределах компетенции, установленной должностными регламентами и должностными инструкциями.

## **2. Сроки рассмотрения обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Управлением в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.2. При рассмотрении обращений граждан следует руководствоваться следующими сроками:

1) прием, регистрация и аннотирование поступивших обращений - в течение трех дней с момента поступления обращения;

2) рассмотрение обращения, принятие по нему решения и направление ответа гражданину - в случае, если обращение не требует дополнительного изучения, проведения проверки и направления запросов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) - в течение 10 дней со дня регистрации обращения; в остальных случаях - в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

3) в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, срок рассмотрения обращения продлевается, но не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения;

4) направление письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения - в течение семи дней со дня регистрации обращения, при этом если в письменном обращении содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, то данное обращение направляется в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Чукотскому автономному округу и Губернатору Чукотского автономного округа в течение пяти дней со дня регистрации обращения с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

5) подготовка ответа на устные обращения граждан в ходе личного приема граждан (кроме случаев, когда ответ на поставленный гражданином вопрос дан с его согласия устно в ходе личного приема) - в случае, если данное обращение не требует дополнительного изучения, проведения проверки и направления запросов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) - в течение 10 дней со дня проведения приема; в остальных случаях - в течение 30 дней со дня проведения приема.

2.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа автору обращения.

### **3. Информирование граждан о порядке и ходе рассмотрения их обращений**

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в Управлении при личном обращении, а также размещается на официальном Интернет-сайте Управления.

3.2. Консультации (справки) о порядке и ходе рассмотрения обращений граждан предоставляется должностными лицами Управления при личном обращении или посредством телефонной связи по вопросам:

- 1) требований к оформлению письменного обращения;
- 2) получения обращения и направления его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- 3) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 4) продления срока рассмотрения обращения;
- 5) о результатах рассмотрения обращения;
- 6) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений и по их разрешению;
- 7) мест и графиков приема граждан по личным вопросам должностными

лицами Управления.

3.3. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

## **4. Рассмотрение письменных обращений**

### **4.1. Прием и первичная обработка письменных обращений**

4.1.1. Обращения граждан направляются в Управление или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы Управления либо официального сайта Управления в сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

В момент получения письменного обращения непосредственно (лично) от гражданина, по просьбе гражданина на его втором экземпляре-оригинале обращения может быть сделана отметка о его получении с указанием даты поступления, ФИО лица, принявшего обращение.

4.1.3. При поступлении обращений граждан, направленных почтовыми отправлениями, осуществляется первичная обработка корреспонденции: проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, ошибочно поступившие (не по адресу) почтовые отправления возвращаются невскрытыми в отделение почтовой связи.

4.1.4. После вскрытия почтового конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и приложений к ним.

На письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами обращения в описях на ценные письма, составляется акт в трех экземплярах в течение 1 дня с момента поступления. Один экземпляр акта хранится у Ответственного за учет и рассмотрение обращений, второй приобщается к поступившему обращению, а третий направляется отправителю. При наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению в течение 3 дней с момента регистрации обращения.

Поступившие документы, денежные знаки, ценные бумаги, подарки и т.д. направляются отправителю в течение 7 дней с момента регистрации обращения. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с

наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

4.1.5. Конверты от писем граждан сохраняются и прикладываются к обращениям.

4.1.6. Обращения граждан, поступившие электронной почтой в иные отделы Управления, передаются Ответственному лицу за учет и рассмотрение обращений для регистрации и организации рассмотрения. Аналогичным образом поступают с обращениями, поступившими по факсимильной связи.

4.1.7. При поступлении обращений граждан на иностранных языках Управлением предпринимаются меры для перевода их на русский язык, после чего вместе с переводом обращения возвращаются в данный орган для их дальнейшего рассмотрения.

## **4.2. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений**

4.2.1. Ответственный за учет и рассмотрение обращений удостоверяется, что обращение содержит:

- 1) наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество начальника Управления, либо должность начальника Управления;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 4) суть предложения, заявления или жалобы;
- 5) личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.2.2. Обращение проверяется на повторность.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок его рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

4.2.3. Ответственный за учет и рассмотрение обращений регистрирует обращение путем внесения данных в учетно-регистрационную карточку.

4.2.4. В учетно-регистрационной карточке в обязательном порядке должны указываться:

- 1) № - регистрационный номер поступившего обращения;
- 2) дата регистрации - число, месяц, год в соответствии со штампом регистрации входящих документов;
- 3) тип обращения - предложение, заявление, жалоба;

4) фамилия, имя, отчество заявителя - в соответствии с данными, указанными в обращении;

5) пол - М (мужской), Ж (женский), либо К (коллективное);

6) социальное положение - пенсионер, рабочий, инвалид, безработный, учащийся, предприниматель, осужденный. Если статус не указан, то данная графа не заполняется;

7) почтовые реквизиты (индекс, государство, регион, район, населенный пункт, улица, дом-корпус, квартира, телефон, факс, электронная почта) - в соответствии с данными, указанными в обращении;

8) краткое содержание - аннотация обращения;

9) тема обращения - указывается в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 28 ноября 2017 года № А1-5093о) (редакция на 20 сентября 2018 года) (с учетом последующих изменений);

10) направлено - орган государственной власти, местного самоуправления, либо должностное лицо Управления, ответственное за подготовку ответа гражданину;

11) дата направления - дата направления обращения на рассмотрение;

12) цель - резолюция;

13) дата исполнения - указывается контрольный срок исполнения;

14) принятое решение - решение, принятое по результатам рассмотрения обращения:

«поддержано» - по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению, гражданину сообщен порядок и срок исполнения принятого решения (в том числе "меры приняты" - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением "поддержано" по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, т.е. фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы);

«разъяснено» - по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданин проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

«не поддержано» - по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению, гражданину разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

15) дата ответа - дата направления ответа гражданину.

4.2.5. На обращении проставляется регистрационный номер и дата регистрации обращения.

Если письмо подписано двумя и более гражданами, то такое обращение считается коллективным. Общее число граждан указывается в учетно-

регистрационной карточке.

Если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, такое обращение регистрируется под индексом «Ан» и порядковым номером с начала года.

4.2.6. На каждое обращение заводится дело.

4.2.7. Максимальный срок регистрации и аннотирования письменных обращений - три дня с момента поступления обращения.

### **4.3. Особенности рассмотрения отдельных письменных обращений**

4.3.1. 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. 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.

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

4.3.3. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.3.4. 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.

4.3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель исполнительного органа, должностное лицо имеет право принять решение о обоснованности очередного обращения 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 обращение.

4.3.6. 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.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление.

4.3.7. Если в письменном обращении содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, то данное обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в Управление Министерства внутренних дел по Чукотскому автономному округу и Губернатору Чукотского автономного округа с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3.4 настоящего подраздела.

4.3.8. 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.

4.3.9. В случае поступления в Управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2005 года № 59-ФЗ на официальных сайтах исполнительных органов в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается о таком размещении на официальных сайтах исполнительных органов, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

#### **4.4. Направление письменных обращений на рассмотрение**

4.4.1. Ответственный за учет и рассмотрение обращений отбирает обращения, отвечающие определенным критериям, при этом предпринимаются соответствующие действия:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Начальник Управления по таким обращениям принимает решение о направлении их должностным лицам органов государственной власти согласно их сферы деятельности для ознакомления либо о списании «В дело»;

2) если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы по компетенции;

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления имеет право принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Управления. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Если гражданин, с которым прекращена переписка по указанным выше обстоятельствам, продолжает направлять обращения по тем же вопросам, такие обращения списываются «В дело» без уведомления гражданина, направившего обращение;

7) 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. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в адрес Управления).

8) если в письменном обращении содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, то данное обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Чукотскому автономному округу и Губернатору Чукотского автономного округа, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3.4 подраздела 4.3 настоящего раздела.

4.4.2. В случае повторного обращения подбирается вся имеющаяся переписка, касающаяся данного гражданина, которая прикладывается к вновь поступившему обращению.

4.4.3. По обращениям, соответствующим требованиям, перечисленным в подпункте 4.4.1 настоящего подраздела, Ответственный за учет и рассмотрение обращений на основании резолюции начальника Управления готовит проект ответа гражданину либо проект сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления,

должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

4.4.4. Решение о подготовке ответа (разъяснения) гражданину или направлении письма на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, принимается начальником Управления исходя из содержания обращения, с учетом следующих особенностей:

1) если вопрос, изложенный в обращении, относится к компетенции деятельности судебных участков, копия обращения с резолюцией направляется в соответствующий судебный участок для рассмотрения и подготовки ответа гражданину, направившему обращение;

2) в случае если вопрос, поставленный гражданином, в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к вопросам местного значения, копия обращения с сопроводительным письмом направляется на рассмотрение в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Чукотского автономного округа;

3) в случае если вопрос находится в ведении иных органов государственной власти Чукотского автономного округа или территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, копия обращения с сопроводительным письмом направляется на рассмотрение в соответствующий государственный орган;

4) при наличии в обращении вопросов, требующих решения Губернатора Чукотского автономного округа, письма направляются в почту Губернатора Чукотского автономного округа для наложения резолюции;

5) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений с сопроводительным письмом направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4.4.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем первым настоящего пункта, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в судебные органы.

4.4.6. Обращения, поступившие не по принадлежности из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций, направляются в тот государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в чьей компетенции находится решение поставленных в обращении вопросов, с

сопроводительным письмом. При этом о переадресации обращения сообщается как гражданину, направившему обращение, так и в государственный орган, орган местного самоуправления или другую организацию, откуда поступило данное обращение.

4.4.7. Подготовленные ответы (разъяснения) гражданам, сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы и органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомления гражданам подписываются начальником Управления после ознакомления с содержанием обращения.

4.4.8. Максимальный срок принятия решения о подготовке ответа, разъяснения гражданину или направлении обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией, а также уведомление гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

4.4.9. В целях оперативности принятия решений и сокращения сроков разрешения обращений в необходимых случаях используются факсимильная связь и электронная почта.

#### **4.5. Рассмотрение письменных обращений исполнителями и направление ответа гражданину**

4.5.1. Рассмотрение и разрешение обращений граждан является служебной обязанностью начальника Управления, а также по его письменному поручению иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения (далее - Исполнитель), имеет право:

1) запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц;

2) пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию и объяснения у гражданина и иных юридических и физических лиц;

3) инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах предоставленных полномочий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5.3. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Исполнителем подготавливается запрос, который должен содержать:

1) данные об обращении, по которому запрашивается информация;

2) вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

3) вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

4) срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

4.5.4. При проверке письменных обращений с выездом на место результаты оформляются справкой. В ответе на обращение указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

4.5.5. Ответ должен быть своевременным, конкретным, ясным по содержанию, основанным на законодательстве Российской Федерации и охватывать все вопросы, поставленные в письменном обращении.

Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и гражданину дан исчерпывающий и обоснованный письменный ответ.

4.5.6. Начальник Управления возвращает обращение на повторное рассмотрение Исполнителю в следующих случаях:

1) отсутствие полной информации по поставленным вопросам либо если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении;

2) необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

4.5.7. В случае возврата обращения на повторное рассмотрение Исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

1) устранить выявленные нарушения;

2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу в срок не более 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.5.8. На любой стадии рассмотрения обращения гражданин может обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения. В случае поступления такого заявления рассмотрение обращения прекращается, по просьбе заявителя материалы (документы) возвращаются гражданину с разъяснением ему возможности повторного обращения по данному вопросу.

Полученные от гражданина подлинные документы возвращаются ему заказным письмом вместе с ответом. При этом в ответе должно быть указано общее количество листов приложения.

4.5.9. Гражданин, направивший письменное обращение в Управление, имеет право на получение письменного ответа, который должен содержать, в том числе, исходящий регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию и инициалы, а также номер контактного телефона исполнителя, его фамилию и инициалы.

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по почтовому адресу гражданина, указанного первым в списке граждан, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа

направляется каждому из них по указанному ими почтовому адресу.

Ответы гражданам и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с правилами делопроизводства Управления.

4.5.10. Ответы на обращения граждан подписывают начальник Управления.

4.5.11. Оформленный надлежащим образом ответ на письменное обращение вместе с имеющейся перепиской передается Ответственному за учет и рассмотрение обращений для дальнейшего оформления учетной документации.

4.5.12. Регистрация и отправка исходящей корреспонденции осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству по обращениям.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Управление обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте Управления в сети «Интернет».

4.5.13. Формирование и хранение дел осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

4.5.14. Максимальный срок рассмотрения письменных обращений граждан не должен превышать 30 дней со дня регистрации.

## **4.6. Продление срока рассмотрения письменных обращений граждан**

4.6.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен в соответствии с федеральным законодательством, но не более чем на 30 дней.

4.6.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения Исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее начальнику Управления.

4.6.3. Начальник Управления на основании служебной записки

Исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то Исполнитель обязан за семь дней согласовать продление срока рассмотрения обращения и сообщить в Аппарат для информирования федерального органа о продлении срока рассмотрения обращения.

#### **4.7. Оформление дела по письменному обращению, хранение и информационно-справочная работа**

4.7.1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае начальник Управления снимает обращение с контроля, списывая «В дело» ответы (копии ответов заявителю), полученные от Исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного Исполнителем.

4.7.2. Ответственный за учет и рассмотрение обращений вносит в учетно-регистрационную карточку информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа гражданину.

4.7.3. Материалы, оформленные к списанию «В дело», подшиваются в соответствующие дела установленной формы.

При формировании дела проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

К списанию «В дело» подлежат материалы, в комплекте которых имеются обращение гражданина и ответ на него.

Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

4.7.4. Ответственным за учет и рассмотрение обращений обеспечивается хранение законченных производством обращений в течение пяти лет. По истечении срока хранения дела комиссионно уничтожаются или передаются на государственное хранение.

4.7.5. Ответственными за учет и рассмотрение обращений в Управлении ведется учет обращений.

### **5. Осуществление личного приема граждан**

#### **5.1. Регистрация обращения гражданина на личный прием**

5.1.1. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема, а также может быть произведен непосредственно при приходе гражданина в Управление.

График приема граждан по личным вопросам в Управлении утверждается приказом начальника Управления.

5.1.2. Данные об обратившемся на личный прием гражданине и

содержании обращения заносятся в карточку личного приема граждан.

5.1.3. В карточке личного приема граждан в обязательном порядке должны указываться:

- 1) № - регистрационный номер поступившего обращения;
- 2) дата приема - число, месяц, год;
- 3) фамилия, имя, отчество должностного лица, проводившего прием;
- 4) фамилия, имя, отчество обратившегося на прием гражданина;
- 5) почтовый адрес автора;
- 6) краткое содержание обращения - аннотация обращения;
- 7) тема обращения - указывается в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 28 ноября 2017 года № А1-5093о) (редакция на 20 сентября 2018 года) (с учетом последующих изменений);
- 8) распоряжение по обращению должностного лица, проводившего прием;
- 9) результаты приема:

«поддержано» - по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению, гражданину сообщен порядок и срок исполнения принятого решения (в том числе «меры приняты» - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, т.е. фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы),

«разъяснено» - по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданин проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

«не поддержано» - по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению, гражданину разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

«поставлено на контроль» - если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, может быть принято письменное обращение, при этом гражданину разъяснены причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

- 10) отметка о выполнении распоряжения по обращению.

## **5.2. Проведение личного приема граждан и рассмотрение обращения в ходе личного приема, подготовка письменного или устного ответа гражданину**

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

5.2.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Чукотского автономного округа, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- 4) родители (лица, их заменяющие) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей;
- 5) граждане, принимающие (принимавшие) участие в проведении специальной военной операции, а также члены их семей.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

При личном приеме граждане, указанные в настоящем пункте, кроме документа, удостоверяющего личность, предъявляют документ, подтверждающий их право на личный прием в первоочередном порядке.

Иногородние посетители, по возможности, принимаются в день обращения.

5.2.3. Личный прием граждан в Управлении осуществляется начальником Управления и уполномоченными на то лицами (далее - должностные лица).

С учетом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных вопросов к участию в личном приеме привлекаются иные должностные лица Управления, которые, в том числе, осуществляют подборку всех имеющихся материалов, касающихся обращения.

5.2.4. Поручения должностных лиц, осуществляющих личный прием, фиксируются в учетной карточке приема граждан.

В случае, когда в устном обращении гражданина на личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, проводящих прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.2.6. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свои вопросы устно или оставить письменное обращение по существу поднимаемых вопросов.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

5.2.7. По окончании приема должностное лицо, проводящее личный прием, доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда

он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в учетной карточке приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с разделом 4 «Рассмотрение письменных обращений» настоящей Инструкции.

5.2.8. Сведения о количестве принятых граждан собираются Ответственным за учет и рассмотрение обращений.

## **6. Контроль за соблюдением требований к рассмотрению обращений граждан**

6.1. Начальник Управления осуществляет контроль за соблюдением требований к рассмотрению обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин и условий нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Контроль за соблюдением требований к рассмотрению обращений включает в себя контроль:

1) за соблюдением соответствия законодательству Российской Федерации сроков рассмотрения обращений;

2) за надлежащим рассмотрением всех приведенных в обращении доводов и обстоятельств;

3) за своевременностью и полнотой принятых мер при рассмотрении обращений.

6.3. Текущий контроль осуществляется Ответственным за учет и рассмотрение обращений в форме регулярного мониторинга соблюдения должностными лицами Управления положений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и требований настоящей Инструкции.

Ответственный за учет и рассмотрение обращений имеет право:

1) запрашивать у Исполнителей (и/или соисполнителей) необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

2) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

3) вносить непосредственным Исполнителям (и/или соисполнителям) предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

6.4. В случае если ответ на обращение не соответствует хотя бы одному из критериев своевременности, объективности, всесторонности или правовой обоснованности, начальник Управления может принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль - контроль, осуществляемый до полного разрешения вопросов, изложенных в обращении.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на начальника Управления.

7.2. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Если гражданин не согласен с решением, принятым по итогам рассмотрения его жалобы, он может обжаловать его в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.