

Утверждена
приказом Судебного
департамента при
Верховном Суде
Российской Федерации
от 21 мая 2010 г. № 102

**Инструкция
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в
Судебном департаменте при Верховном Суде Российской Федерации**

(в редакции приказов Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации от 29.12.2010 № 311; от 25.06.2015 № 155; от 27.01.2016 № 14; от 20.03.2018 № 43; от 30.08.2019 № 202; от 24.03.2020 № 41; от 08.10.2020 № 186; от 27.06.2023 № 109)

I. Общие положения

1.1. Работа с обращениями и запросами граждан и организаций в Судебном департаменте при Верховном Суде Российской Федерации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 8 января 1998 г. № 7-ФЗ «О Судебном департаменте при Верховном Суде Российской Федерации», 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 22 декабря 2008 г. № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» и 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», а также иным федеральным законодательством, регулирующим правоотношения граждан и организаций при обращении в государственные органы и органы местного самоуправления.

1.2. В Судебном департаменте при Верховном Суде Российской Федерации подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы, а также запросы граждан и организаций (далее – обращения (запросы), поступающие в письменной форме, форме электронных документов, или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

(в редакции приказов Судебного департамента от 29.12.2010 № 311, от 25.06.2015 № 155)

1.3. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Судебном департаменте при Верховном Суде Российской Федерации (далее – Инструкция) определяет порядок рассмотрения обращений (запросов), ведения делопроизводства по ним и осуществления личного приема граждан и представителей организаций.

1.4. Работа с обращениями (запросами) является прямой служебной обязанностью государственных гражданских служащих Судебного департамента. Принятые на работу в аппарат Судебного департамента работники должны быть

ознакомлены с Инструкцией руководителями структурных подразделений под роспись.

1.5. При рассмотрении обращений (запросов) не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, предоставление запрашиваемой информации.

1.6. Информация на запрос может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

1.7. Руководители, а также по их поручению заместители руководителей главных управлений, управлений и самостоятельных отделов Судебного департамента в пределах своих полномочий обязаны обеспечить:

всестороннее и объективное рассмотрение обращений (запросов) и предоставление заявителям или пользователям информацией достоверных сведений;

соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений и предоставления информации;

систематический анализ обращений (запросов) для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, организаций, а также для совершенствования работы системы Судебного департамента, судов и органов судейского сообщества.

1.8. Работники структурных подразделений аппарата Судебного департамента при проведении комплексных и целевых проверок управлений Судебного департамента в субъектах Российской Федерации, помимо выполнения своего основного задания, оказывают практическую помощь в рассмотрении обращений (запросов) в пределах своей компетенции.

(в редакции приказа Судебного департамента от 25.06.2015 № 155)

1.9. Отдел обращений и приема граждан Управления делами:

осуществляет централизованный учет обращений (запросов);

обеспечивает рассмотрение обращений (запросов), адресованных в Судебный департамент;

ведет контроль за исполнением обращений (запросов);

во взаимодействии с другими структурными подразделениями Судебного департамента обобщает и анализирует обращения (запросы) ежеквартально и представляет соответствующие доклады Генеральному директору Судебного департамента;

осуществляет информационно-справочную работу, связанную с обращениями (запросами).

(в редакции приказа Судебного департамента от 25.06.2015 № 155)

1.10. Руководители управлений Судебного департамента в субъектах Российской Федерации представляют Генеральному директору Судебного департамента информацию о состоянии работы с обращениями (запросами) граждан отдельным разделом по установленной форме вместе с отчетом по итогам работы за год.

(в редакции приказа Судебного департамента от 25.06.2015 № 155)

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Ответственность за организацию исполнения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним в главных управлениях, управлениях и самостоятельных отделах Судебного департамента возлагается на руководителей структурных подразделений.

2.2. Прошедшие регистрацию обращения распределяются отделом обращений и приема граждан Управления делами (далее – отдел обращений и приема граждан) в зависимости от их важности и значимости, в том числе с грифом «Лично», на требующие обязательного доклада Генеральному директору или его заместителям, координирующим деятельность структурных подразделений Судебного департамента, и на передаваемые непосредственно в структурные подразделения в соответствии с их компетенцией.

Обращения докладываются:

Генеральному директору управляющим делами;
заместителям Генерального директора, координирующим деятельность структурных подразделений Судебного департамента, начальником отдела обращений и приема граждан.

Руководителям структурных подразделений обращения передаются работниками отдела обращений и приема граждан через лиц, ответственных за ведение делопроизводства.

(в редакции приказа Судебного департамента от 25.06.2015 № 155)

2.3. Обращения, не требующие доклада руководству Судебного департамента и вмешательства соответствующих структурных подразделений, рассматриваются отделом обращений и приема граждан.

2.4. Обращение с поручением Генерального директора или его заместителей передается исполнителю в день наложения резолюции или не позднее следующего дня. Если поручение дано нескольким должностным лицам, то работу по его исполнению координирует лицо, указанное в резолюции первым или с отметкой «Ответственный».

2.5. В соответствии с резолюцией Генерального директора Судебного департамента или его заместителей исполнение обращения может быть поставлено на контроль с последующим проставлением работником отдела обращений и приема граждан Управления делами на обращении штампов «Контроль. Срок исполнения», «Контроль продлен» (при необходимости), «Снято с контроля» (приложение № 8 к настоящей Инструкции).

Обращение с поручением, содержащим указание «оперативно» или пометку «К», исполняется в 10-дневный срок.

(в редакции приказа Судебного департамента от 30.08.2019 № 202)

2.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

2.7. Обращения, переадресованные в управления Судебного департамента в субъектах Российской Федерации, другие государственные органы или органы местного самоуправления для разрешения с предложением сообщить о результатах рассмотрения в Судебный департамент, ставятся отделом обращений и приема граждан на контроль.

(в редакции приказа Судебного департамента от 25.06.2015 № 155)

2.8. Решение о проверке обращения с выездом на место работников соответствующих подразделений Судебного департамента принимается Генеральным директором Судебного департамента.

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

Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается автору с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

(в редакции приказа Судебного департамента от 29.12.2010 № 311)

2.11. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий ответ заявителю.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Судебного департамента, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом автора обращения, за исключением случая, когда ответ на обращение не дается.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

(в редакции приказов Судебного департамента от 25.06.2015 № 155, от 30.08.2019 № 202)

2.13. Запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, связанный с рассмотрением поступившего к ним обращения, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации.

2.14. Обращение в соответствии с компетенцией Судебного департамента рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.15. В исключительных случаях, а также в случае истребования необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов у должностных лиц Генеральным директором Судебного департамента или его заместителями может быть продлен срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения обращения исполнителем подается в отдел обращений и приема граждан материал проверки по обращению и докладная записка с указанием причин продления срока.

(в редакции приказа Судебного департамента от 30.08.2019 № 202)

2.16. Генеральным директором Судебного департамента или его заместителями могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращения, если этого требуют интересы дела.

Сроки, предусмотренные Инструкцией, исчисляются в календарных днях со дня регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

(в редакции приказа Судебного департамента от 30.08.2019 № 202)

2.17. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.18. Ответ на письменное обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, если текст не поддается прочтению. В случае если возможно прочитать почтовый адрес и фамилию автора, ему в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается о причинах оставления обращения без ответа.

(в редакции приказа Судебного департамента от 29.12.2010 № 311)

2.19. В случае, если текст 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

(в редакции приказа Судебного департамента от 20.03.2018 № 43)

2.20. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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 докладу руководству Судебного департамента.

(в редакции приказа Судебного департамента от 25.06.2015 № 155)

2.21. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения Судебного департамента или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же подразделение. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

(в редакции приказа Судебного департамента от 25.06.2015 № 155)

2.22. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Судебный департамент 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 пункта 1.5 Инструкции на официальном сайте Судебного департамента в сети «Интернет».

(пункт 2.22 введен приказом Судебного департамента от 20.03.2018 № 43)

2.23. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.22 Инструкции на официальном сайте Судебного департамента в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(пункт 2.23 введен приказом Судебного департамента от 20.03.2018 № 43)

2.24. Судебный департамент вправе запрашивать документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В случае если запрос о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, направляется по системе ведомственного электронного документооборота Судебного департамента или по адресу электронной почты, сведения о дате и времени отправки запроса распечатываются и приобщаются к документам, касающимся рассмотрения обращения.

(пункт 2.24 введен приказом Судебного департамента от 27.06.2023 № 109)

III. Порядок предоставления информации по запросам

3.1. Организация работы с запросами осуществляется в порядке, установленном пунктами 2.1 - 2.7, 2.16 Инструкции.

3.2. В запросе указываются почтовый адрес, номер телефона и (или) факса или адрес электронной почты, а также фамилия, имя и отчество гражданина или наименование организации, запрашивающих информацию. Анонимные запросы не рассматриваются.

3.3. В случае если запрос не относится к сфере деятельности Судебного департамента, такой запрос направляется в течение 7 дней со дня его регистрации в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информацией. В случае если Судебный департамент не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе и (или) органе местного самоуправления, об этом также сообщается

направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

3.4. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3.5. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

3.6. Информация о деятельности судов, органов судейского сообщества Российской Федерации, Судебного департамента и его органов в субъектах Российской Федерации предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации. Ответ на запрос, поданный в электронном виде, может быть направлен в электронном виде, если в запросе не указан иной способ получения ответа.

(в редакции приказа Судебного департамента от 20.03.2018 № 43)

3.7. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Судебного департамента;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация является вмешательством в осуществление правосудия;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о толковании нормы права, разъяснении ее применения или правовой оценке судебных актов, выработке правовой позиции по запросу, проведении анализа судебной практики или выполнении по запросу иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

3.8. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, Судебный департамент предоставляет запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

3.9. Судебный департамент вправе не предоставлять информацию по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

IV. Делопроизводство по обращениям (запросам)

4.1. Делопроизводство по обращениям (запросам) ведется отдельно от других видов делопроизводства в отделе обращений и приема граждан.

4.2. Прием, первоначальная обработка письменных обращений (запросов), поступающих в Судебный департамент по средствам факсимильной связи и доставляемых службой почтовой, фельдъегерской связи, производятся отделом документационного обеспечения Управления делами, после чего в тот же день передаются в отдел обращений и приема граждан.

4.3. Прием письменных обращений (запросов) в ходе личного приема, а также обращений (запросов) в форме электронных документов через официальный сайт Судебного департамента, производится отделом обращений и приема граждан.

(в редакции приказа Судебного департамента от 29.12.2010 № 311)

4.4. Обращения (запросы) подлежат регистрации в отделе обращений и приема граждан в день получения, но не позднее трех дней после поступления.

4.5. Регистрация обращений (запросов) ежегодно начинается с номера 1.

Не допускается перерегистрация обращений (запросов), не рассмотренных в истекшем году, с последующим присвоением порядкового номера текущего года.

4.6. Регистрация обращений (запросов) осуществляется в хронологическом порядке в системе электронного документооборота, применяемой в Судебном департаменте.

Основной регистрационно-контрольной формой регистрации являются электронные карточки системы электронного документооборота, в которые вводятся реквизиты обращений (запросов).

(в редакции приказа Судебного департамента от 27.06.2023 № 109)

4.7. На впервые поступившее обращение (запрос) создается электронная алфавитно-учетная карточка.

На коллективное обращение (запрос) электронная алфавитно-учетная карточка заполняется по фамилии первого заявителя; на обращение (запрос) организаций — по фамилии представителя организации или наименованию организации.

4.8. Обращение (запрос), поступившее с сопроводительным документом государственного органа, органа местного самоуправления, учитывается по фамилии заявителя с указанием реквизитов сопроводительного документа.

4.9. При регистрации обращения (запроса) на оборотной стороне последнего листа обращения (запроса) или на свободном от текста месте проставляется штамп Судебного департамента (приложение № 1), на котором указываются регистрационный номер, дата поступления и количество листов. Если обращение (запрос) поступило с сопроводительным документом, то штамп с реквизитами проставляется на сопроводительном письме. На обороте последнего листа прилагаемых документов ставится штамп (приложение № 2).

4.10. Присваиваемый обращению (запросу) регистрационный номер состоит из двух частей. Первая часть (неизменная) «СД-6ог/», в которой: «СД-6» - индекс Управления делами; «ог» - сокращенное обозначение отдела обращений и приема граждан. Вторая часть имеет цифры, обозначающие: первое число - порядковый номер обращения (запроса); второе - порядковый номер электронной алфавитно-учетной карточки; третье и последующие - год поступления обращения (запроса).

4.11. Входящий регистрационный номер закрепляется за обращением (запросом) и сохраняется при регистрации ответа (уведомления, письма) на обращение (запрос). В ходе рассмотрения обращения (запроса) вся переписка по нему, в том числе при движении обращения (запроса) внутри Судебного департамента, осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

В случае если ответ дается на два и более обращения (запроса) от одного и того же заявителя, регистрация исходящего документа осуществляется под номером того обращения (запроса) из рассмотренных, которое зарегистрировано первым.

(в редакции приказа Судебного департамента от 27.06.2023 № 109)

4.12. Обращения (запросы) от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения его предыдущего обращения (запроса), считаются первичными, подлежат регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и приобщению к ранее поступившим материалам.

Срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения (запроса). При этом в ответе обязательна ссылка на все поступившие обращения (запросы) и адресаты (если они имеются).

(в редакции приказа Судебного департамента от 27.06.2023 № 109)

4.13. Повторными считаются обращения (запросы), поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

заявитель или пользователь информацией не удовлетворен данным ему ответом Судебным департаментом по первоначальному обращению (запросу);

со времени подачи первого обращения (запроса) истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю или пользователю информацией не дан.

4.14. Повторное обращение (запрос) регистрируется так же, как первичное, с отметкой о повторности в системе электронного документооборота.

(в редакции приказа Судебного департамента от 27.06.2023 № 109)

4.15. После регистрации обращение (запрос) в тот же день передается на доклад руководству Судебного департамента или в соответствующее структурное подразделение Судебного департамента для исполнения.

4.16. Если в соответствии с поручением Генерального директора или его заместителей обращение (запрос) подлежит рассмотрению в нескольких структурных подразделениях Судебного департамента, то подлинник обращения (запроса) передается ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым, или с отметкой «Ответственный», копия – соисполнителю. Решение, принятое по такому обращению или запросу, должно быть согласовано между всеми подразделениями, участвующими в рассмотрении. В случае возникновения разногласий окончательное решение принимает лицо, давшее поручение.

Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за своевременность и достоверность использованной при подготовке ответа информации.

4.17. Передача зарегистрированных обращений (запросов) в структурные подразделения и заместителям Генерального директора осуществляется через работников, на которых возложены соответствующие обязанности, под роспись в реестре.

(в редакции приказа Судебного департамента от 25.06.2015 № 155)

4.18. Обращение (запрос), переданное в структурные подразделения аппарата Судебного департамента ошибочно, возвращается в тот же день в отдел обращений и приема граждан.

4.19. Передача обращения (запроса) из одного структурного подразделения в другое, минуя отдел обращений и приема граждан, не допускается. Обращение (запрос) передается с соответствующей отметкой в учетных формах.

4.20. Руководитель структурного подразделения Судебного департамента обеспечивает оперативное рассмотрение обращения (запроса), доведение его до исполнителя с поручением в форме резолюции.

Резолюция оформляется на специальном бланке и включает в себя: фамилию и инициалы исполнителя, содержание поручения, подпись автора резолюции, дату, при необходимости отметку о постановке обращения (запроса) на контроль.

Запрещается на тексте обращения (запроса) делать какие-либо записи. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе рассмотрения обращения (запроса).

4.21. При исполнении обращения (запроса) исполнитель готовит ответ на официальном бланке структурного подразделения за подписью начальника или заместителя начальника соответствующего главного управления, управления или самостоятельного отдела и визирует копию ответа.

Если обращение (запрос) поступило в Судебный департамент из государственного органа, органа местного самоуправления, то текст ответа должен содержать ссылку на наименование органа, переадресовавшего обращение (запрос).

4.22. Отметка об исполнителе включает в себя инициалы, фамилию и номер его служебного телефона. Отметку об исполнителе располагают на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу.

4.23. Ответ на обращение (запрос) двух и более лиц направляется на фамилию первого подписавшего лица, если не оговорено конкретное лицо, с просьбой сообщить о результатах рассмотрения другим авторам. В отдельных случаях ответ направляется каждому из подписавших обращение (запрос).

На коллективное обращение (запрос) работников организаций ответ направляется их руководителю с просьбой сообщить о результатах рассмотрения обратившимся подчиненным работникам, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

4.24. Ответы на обращения (запросы), уведомления, письма в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам подлежат регистрации в отделе обращений и приема граждан.

4.25. Порядок оформления реквизитов и их расположения на бланках писем установлен Инструкцией по делопроизводству в Судебном департаменте при Верховном Суде Российской Федерации.

(в редакции приказа Судебного департамента от 30.08.2019 № 202)

4.26. Решение об окончании рассмотрения обращения (запроса) принимает руководитель структурного подразделения или его заместитель.

В случаях когда ответ не направляется, ответственный исполнитель списывает обращение справкой с изложением причины.

4.27. Материалы исполненного обращения (запроса) с ответом передаются в отдел обращений и приема граждан для доклада Генеральному директору и последующей отправки адресатам не позднее трех дней до истечения установленного законом 30-дневного срока рассмотрения обращения (запроса) в соответствии с компетенцией Судебного департамента. Материалы формируются в отдельное производство.

(в редакции приказа Судебного департамента от 27.06.2023 № 109)

4.28. Представляемые на подпись Генеральному директору Судебного департамента или его заместителям проекты ответов или писем с материалами исполненных обращений (запросов) должны иметь необходимые визы: исполнителя, руководителя структурного подразделения, соисполнителей, редактора, начальника отдела обращений и приема граждан или его заместителя.

4.29. Об утере обращения (запроса) или документов по нему исполнитель сообщает руководителю структурного подразделения и в Управление делами. В этом случае руководитель подразделения назначает служебную проверку и о результатах докладывает Генеральному директору Судебного департамента. Материалы проверки передаются в Управление делами.

4.30. Законченные производством обращения (запросы) хранятся в отделе обращений и приема граждан в течение 5 лет. По истечении срока хранения они подлежат уничтожению.

4.31. Пакеты, в которые были вложены письменные обращения (запросы), приобщаются к материалам дела в тех случаях, когда только по ним можно установить почтовый адрес отправителя, даты отправки и получения обращения (запроса).

4.32. По письменной просьбе заявителя он может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения и находящимися в распоряжении Судебного департамента.

Ознакомление заявителя с интересующими его документами и материалами производится начальником отдела обращений и приема граждан.

По письменной просьбе заявителя ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Судебный департамент из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Судебном департаменте, если указанные письменные ответы не были получены заявителем по не зависящим от него обстоятельствам.

Выдача заявителю копии истребуемого им документа осуществляется начальником отдела обращений и приема граждан по согласованию с управляющим делами, информация об этом вводится в систему электронного документооборота.

(в редакции приказа Судебного департамента от 27.06.2023 № 109)

V. Особенности работы с обращением (запросом) в форме электронного документа

5.1. Судебный департамент обеспечивает возможность направления обращения (запроса) в форме электронного документа через официальный сайт Судебного департамента в сети «Интернет».

(в редакции приказа Судебного департамента от 29.12.2010 № 311)

5.2. Для приема обращений (запросов) в форме электронного документа применяется специализированное программное обеспечение Государственной автоматизированной системы Российской Федерации «Правосудие» (далее – СПО ГАС «Правосудие»), предусматривающее заполнение установленной формы с реквизитами, необходимыми для его рассмотрения и направления ответа (приложение № 3 к настоящей Инструкции).

В случае не заполнения сведений об авторе (фамилия; имя автора; наименование организации, если обращается представитель организации; адрес, по которому должен быть направлен ответ) и текста обращения (запроса) отправитель информируется о невозможности принять обращение (запрос).

(в редакции приказов Судебного департамента от 25.06.2015 № 155, от 27.06.2023 № 109)

5.3. Судебный департамент сохраняет за собой право в установленном порядке уточнить достоверность информации об отправителе, а также уточнить содержание обращения (запроса).

5.4. Информация о персональных данных авторов обращений (запросов) хранится и обрабатывается с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных.

5.5. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме (для вложения допустимы следующие форматы файлов: pdf, rtf, doc, docx, xls, xlsx, odt, jpg, jpeg, png) либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Максимальный размер файла — 30 Мб.

(в редакции приказа Судебного департамента от 08.10.2020 № 186)

5.6. Обращение (запрос), поступившее в форме электронного документа, обрабатывается отделом обращений и приема граждан и подлежит регистрации в системе электронного документооборота.

При отсутствии соответствующей технической возможности автоматической передачи из СПО ГАС «Правосудие» в систему электронного документооборота данных о поступлении обращения (запроса) в форме электронного документа работником отдела обращений и приема граждан осуществляется ввод соответствующих данных в систему электронного документооборота в ручном режиме, в том числе с использованием технических средств, электронных носителей информации.

Обращение (запрос), направленное посредством СПО ГАС «Правосудие», представляет собой комплект электронных документов, который включает в себя:

обращение (запрос);

квитанцию об отправке;

приложенные документы (при наличии);

сведения о результатах проверки электронной подписи заявителя (в случае если обращение и приложенные к нему документы (при наличии) содержат электронную подпись).

Обращение (запрос), квитанция об отправке, приложенные документы (при наличии) распечатываются, и дальнейшая работа с ними осуществляется в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Квитанция об отправке является документом, подтверждающим отправку обращения (запроса) и содержащим информацию об органе, в который направлено обращение, дату отправки, данные заявителя, указанные им при направлении обращения (запроса), уникальный идентификатор, присваиваемый обращению (запросу), а также перечень приложенных заявителем документов (при наличии).

Квитанция об отправке распечатывается на оборотной стороне последнего листа обращения (запроса), на котором проставляется штамп Судебного департамента (приложение № 1 к настоящей Инструкции).

Документы, приложенные заявителем к обращению (запросу), распечатываются в той последовательности, в которой они перечислены в квитанции об отправке.

При необходимости сведения о результатах проверки электронной подписи распечатываются и прилагаются к обращению (запросу).

При наличии приложений к обращению (запросу) на обороте последнего листа проставляется штамп (приложение № 2 к настоящей Инструкции).

В регистрационную карточку системы электронного документооборота добавляются файлы, содержащие обращение (запрос), квитанцию об отправке, приложенные к обращению (запросу) документы (при наличии), а также сведения о результатах проверки электронной подписи (при наличии).

(в редакции приказа Судебного департамента от 27.06.2023 № 109)

5.7. Основанием для отказа в рассмотрении электронного документа, помимо оснований, указанных в разделах 2-3 Инструкции, также может являться:

указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;

поступление дубликата уже принятого электронного документа;

некорректность содержания электронного документа.

(в редакции приказа Судебного департамента от 29.12.2010 № 311)

5.8. При отсутствии соответствующей технической возможности автоматической передачи данных из системы электронного документооборота в СПО ГАС «Правосудие» ответ на обращение (запрос) или уведомление направляется заявителю работником отдела обращений и приема граждан, который произвел регистрацию исходящего документа в системе электронного документооборота, путем изменения статуса на «Направлен ответ» или «Продление срока подготовки ответа» в СПО ГАС «Правосудие», указав регистрационный номер ответа (уведомления) в поле «Комментарий» и приложив файл, содержащий ответ (уведомление), в формате «PDF», размер которого не должен превышать 5 Мбайт.

В наименовании файла с ответом указывается фамилия и инициалы заявителя, которому адресован ответ, в дательном падеже (например: Андрееву А.А.pdf, Петрову П.П.pdf).

В случае если ответ на обращение (запрос) не дается, по основаниям, предусмотренным разделами II - III Инструкции, работник отдела обращений и

приема граждан меняет статус обращения (запроса) на «Оставлено без ответа» в СПО ГАС «Правосудие», выбрав причину в соответствующей графе и указав в поле «Комментарий» статью нормативного правового акта, в соответствии с которой принято указанное решение.

(пункт 5.8 введен приказом Судебного департамента от 27.06.2023 № 109)

5.9. После размещения информации о результатах рассмотрения обращения (запроса) в СПО ГАС «Правосудие» работником отдела обращений и приема граждан на оборотной стороне визового экземпляра ответа (уведомления) заявителю или справки (докладной записки) в левом нижнем углу проставляется штамп, на котором указывается дата размещения информации о результатах рассмотрения обращения (запроса), а также фамилия, инициалы и подпись должностного лица, разместившего информацию (приложение № 9 к настоящей Инструкции).

(пункт 5.9 введен приказом Судебного департамента от 27.06.2023 № 109)

VI. Личный прием

6.1. Прием осуществляется в целях оперативного рассмотрения обращений (запросов), относящихся к компетенции Судебного департамента.

6.2. Организация личного приема возлагается на начальника отдела обращений и приема граждан.

6.3. Личный прием граждан и представителей организаций (далее – заявителей) проводится двумя работниками отдела обращений и приема граждан, в необходимых случаях – с участием специалистов соответствующих структурных подразделений.

6.4. Прием осуществляется с 9.30 до 17.30 (кроме праздничных, выходных дней и перерыва на обед – с 13.00 до 13.45), в пятницу с 9.30 до 16.15 в помещении приемной Судебного департамента, в которое заявитель проходит с пропуском в сопровождении работника отдела обращений и приема граждан.

6.5. Прием ведется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

(в редакции приказа Судебного департамента от 27.01.2016 № 14)

6.6. Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими учету (приложение № 4, 5), являются:

дата и время приема;

фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, реквизиты документа, удостоверяющего его личность;

краткое содержание обращения (запроса);

фамилия должностных лиц, осуществляющих прием;

сведения о результатах приема.

6.7. В случае если в обращении (запросе) содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Судебного департамента, заявителю разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

6.8. Содержание устного обращения заносится в учетную форму. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются

очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается отметка в учетной форме. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном Инструкцией.

6.9. Для получения письменного ответа по устному обращению заявителю предлагается удостоверить собственноручной подписью в учетной форме личного приема (приложение № 6) достоверность изложения его обращения работником Судебного департамента.

6.10. Письменное обращение (запрос), полученное в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6.11. На письменном обращении (запросе), полученном на личном приеме, проставляется штамп «Приемная», в котором указываются дата и подпись лица, принявшего обращение (запрос) (приложение № 7).

6.12. Генеральный директор Судебного департамента, его заместители и руководители соответствующих структурных подразделений осуществляют прием в установленные для этих должностных лиц дни и часы приема.

Начальники главных управлений, управлений и самостоятельных отделов принимают заявителей с обращениями по вопросам, которые относятся к компетенции соответствующего структурного подразделения Судебного департамента и по которым ранее были приняты решения:

в структурных подразделениях Судебного департамента подчиненными им должностными лицами;

начальниками управлений Судебного департамента в субъектах Российской Федерации.

(в редакции приказа Судебного департамента от 24.03.2020 № 41)

Заместители Генерального директора Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации принимают заявителей с обращениями по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции, при наличии ответа на обращение по этому вопросу за подписью начальника главного управления, управления или самостоятельного отдела Судебного департамента.

Генеральный директор Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации принимает заявителей по вопросам, относящимся к компетенции Судебного департамента, при наличии ответа на обращение по этому вопросу за подписью заместителя Генерального директора Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации.

Личный прием Генеральным директором Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации может быть организован также по его поручению.

(в редакции приказа Судебного департамента от 24.03.2020 № 41)

6.13. Предварительную запись на личный прием к Генеральному директору Судебного департамента или его заместителям, подготовку документов и оформление обращения (запроса) осуществляет начальник отдела обращений и приема граждан.

Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

Заявителю может быть отказано в записи на личный прием к Генеральному директору Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации или к его заместителям в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Судебного департамента с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

б) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

в) заявитель обжалует судебное решение.

(в редакции приказа Судебного департамента от 24.03.2020 № 41)

6.14. Обращение (запрос), подлежащие рассмотрению на приеме, не менее чем за три дня до даты приема с другими документами докладывается руководителем структурного подразделения Судебного департамента, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, Генеральному директору Судебного департамента или его заместителям (в редакции приказа Судебного департамента от 24.03.2020 № 41)

6.15. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения (запроса), если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, предоставлена запрашиваемая информация.

6.16. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны. Информация о поведении заявителя отражается в учетной форме личного приема.

6.17. При наличии технической возможности в интересах обеспечения защиты прав граждан ведение приема может сопровождаться аудиовидеозаписью, о чем граждане в обязательном порядке уведомляются до начала приема.

Срок хранения аудиовидеозаписи личного приема составляет 5 лет (пункт 6.17 введен приказом Судебного департамента от 24.03.2020 № 41)

VII. Ответственность

Нарушение установленного Инструкцией порядка работы с обращениями (запросами) и приема граждан и представителей организаций, сроков рассмотрения обращений (запросов) или принятие по ним необоснованных, неправомερных решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут ответственность виновных государственных гражданских служащих в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

Приложение № 1
к п. 4.9, 5.6

Судебный департамент при Верховном Суде РФ
Вх. N _____
Дата _____

Приложение № 2
к п. 4.9, 5.6

к Вх. N _____

Приложение № 3
к п. 5.2

Анкета

1. Фамилия автора.
2. Имя автора.
3. Отчество автора (заполняется при наличии).
4. Наименование организации (заполняется в случае, если обращается представитель организации).
5. Адрес электронной почты.
6. Текст обращения (запроса).

Судебный департамент
при Верховном Суде Российской ФедерацииПо номенклатуре дел на 20__ г.
Индекс _____ N _____ЖУРНАЛ
учета приема граждан и представителей организаций
в Судебном департаменте при Верховном Суде Российской ФедерацииНачат "___" _____ 20__ г.
Окончен "___" _____ 20__ г.

На ___ листах

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина, представителя организации	Место жительства
1	2	3	4

По какому вопросу обратился	Кто принимал	Какое принято решение по обращению, запросу	Примечание
5	6	7	8

Алфавитно-учетная карточка личного приема	
N _____	Дата, время приема _____
Фамилия _____	Имя _____
Отчество _____	
Документ, удостоверяющий личность _____	
Адрес _____	

Краткое содержание обращения, запроса _____

Кто принимал _____
Какое решение принято по обращению, запросу _____

Приложение № 7
к п. 6.11

<p>Судебный департамент при Верховном Суде РФ Управление делами ПРИЕМНАЯ</p> <p>"__" _____ 20__ г.</p>
--

Приложение № 8
к п. 2.5

<p>КОНТРОЛЬ Срок исполнения "__" _____ 20__ г.</p> <hr/> <p>Группа контроля УД</p>

<p>СНЯТО С КОНТРОЛЯ</p> <hr/> <p>Группа контроля УД</p>
--

<p>КОНТРОЛЬ ПРОДЛЕН до "__" _____ 20__ г.</p> <hr/> <p>Группа контроля УД</p>
--

Информация о результатах рассмотрения
обращения размещена в личном кабинете
сервиса «Электронное правосудие»
ГАС «Правосудие»

«__» _____ 20__ г.

(Ф.И.О. должностного лица)

(Подпись)