



**СУДЕБНЫЙ ДЕПАРТАМЕНТ
ПРИ ВЕРХОВНОМ СУДЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Судебный департамент)

П Р И К А З

«27» июня 2023 г.

№ 109

Москва

**О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями и
запросами граждан и организаций в Судебном департаменте при
Верховном Суде Российской Федерации, утвержденную приказом
Судебного департамента от 21 мая 2010 г. № 102**

В целях совершенствования работы по рассмотрению обращений и запросов граждан и организаций **П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Внести в Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Судебном департаменте при Верховном Суде Российской Федерации, утвержденную приказом Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации от 21 мая 2010 г. № 102, следующие изменения:

1.1. Раздел II «Порядок рассмотрения обращений» дополнить пунктом 2.24 следующего содержания:

«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.».

036712

1.2. Пункт 4.6 изложить в следующей редакции:

«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).».

1.3. Пункт 4.11 дополнить абзацем следующего содержания:

«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.».

1.4. Абзац первый пункта 4.12 изложить в следующей редакции:

«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.».

1.5. В пункте 4.14 слово «подсистеме» заменить словами «системе электронного документооборота».

1.6. Пункт 4.27 изложить в следующей редакции:

«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.».

1.7. В абзаце четвертом пункта 4.32 слово «подсистему» заменить словами «систему электронного документооборота».

1.8. Абзац первый пункта 5.2 изложить в следующей редакции:

«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).».

1.9. Пункт 5.6 изложить в следующей редакции:

«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).».

1.10. Раздел V «Особенности работы с обращением (запросом) в форме электронного документа» дополнить пунктами 5.8 и 5.9 следующего содержания:

«5.8. При отсутствии соответствующей технической возможности автоматической передачи данных из системы электронного документооборота 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.

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 № 8 к настоящей Инструкции).».

1.11. Приложение № 3 изложить в редакции согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

1.12. Дополнить приложением № 8 в редакции согласно приложению № 8 к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Генеральный директор

 А.В. Гусев

Приложение № 1
к приказу Судебного департамента
при Верховном Суде
Российской Федерации
от «17» мая 2023 г. № 109

Приложение № 3
к Инструкции по работе
с обращениями и запросами
граждан и организаций в Судебном
департаменте при Верховном Суде
Российской Федерации (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).
-

Приложение № 2
к приказу Судебного департамента
при Верховном Суде
Российской Федерации
от «24» июня 2023 г. № 109

Приложение № 8
к Инструкции по работе
с обращениями и запросами
граждан и организаций в Судебном
департаменте при Верховном Суде
Российской Федерации (п. 5.10)

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

«__» _____ 20__ г.

(Ф.И.О. должностного лица)

(Подпись)
