

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Управления
Судебного департамента в
Алтайском крае
от 07.07.2025 № 176-П

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций
в Управлении Судебного департамента в Алтайском крае

I. Общие положения

1.1. Работа с обращениями и запросами граждан и организации в Управлении Судебного департамента в Алтайском крае (далее – Управление) 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», 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и, вступившим в силу Федеральным законом от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также иным федеральным законодательством, регулирующим правоотношения граждан и организаций при обращении в государственные органы и органы местного самоуправления

1.2. В Управлении 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.

1.3. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении (далее – Инструкция) определяет порядок рассмотрения обращений (запросов), ведение делопроизводства по ним и осуществления личного приема граждан и представителей организаций.

1.4. Работа с обращениями (запросами) является прямой служебной обязанностью государственных гражданских служащих Управления.

Принятые на работу в аппарат Управления 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. Начальник Управления, а также по его поручению его заместители и начальники структурных подразделений 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, организации, а также для совершенствования работы Управления Судебного департамента в Алтайском крае, судов и органов судейского сообщества.

1.8. Работники Управления при проведении мероприятий по изучению организации деятельности районных, городских судов Алтайского края, оказывают практическую помощь в рассмотрении обращений (запросов) в пределах своей компетенции.

При осуществлении выездов представителей Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации в Управление Судебного департамента в Алтайском крае ими может быть организован личный прием заявителей по поручению Генерального директора Судебного департамента, его заместителей или председателя комиссии по комплексной проверке.

Информация о дате, времени и месте приема размещается на официальном сайте Управления в сети Интернет и на официальном стенде в помещении, занимаемом Управлением, не позднее чем за три дня до планируемого дня приема.

Документационное обеспечение осуществляется уполномоченными работниками Управления.

1.9. Организационно-правовой отдел Управления:

осуществляет учет обращений (запросов), поступивших в Управление Судебного департамента в Алтайском крае;

обеспечивает рассмотрение обращений (запросов), адресованных в Управление Судебного департамента в Алтайском крае;

ведет контроль за исполнением обращений (запросов);

во взаимодействии с другими структурными подразделениями Управления обобщает и анализирует обращения (запросы) и ежеквартально предоставляет соответствующие доклады начальнику Управления;

по поручению Генерального директора Судебного департамента, его заместителя или председателя комиссии по комплексной проверке осуществляет документальное обеспечение организации личного приема заявителей.

1.10. Организационно-правовой отдел Управления готовит информацию о состоянии работы с обращениями (запросами) граждан отдельным разделом по установленной форме отчета по итогам работы Управления за год.

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Ответственность за организацию исполнения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним в Управлении возлагается на начальника Управления и заместителя начальника Управления - начальника организационно-правового отдела (далее – Заместитель).

2.2. Прошедшие регистрацию обращения распределяются организационно-правовым отделом в зависимости от их важности и значимости, в том числе с грифом «Лично», требующие обязательного доклада начальнику Управления и рассматриваемые заместителем начальника Управления - начальником организационно-правового отдела.

Обращения, поступившие в Управление докладываются начальнику Управления, Заместителю.

2.3. Обращение с поручением начальника Управления или его Заместителя передаются 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».

2.4. В соответствии с резолюцией начальника Управления или его заместителя, исполнение обращения может быть поставлено на контроль с последующим проставлением на обращении штампа «Контроль», и ставится срок исполнения работником, ответственным за делопроизводство.

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

2.6. Обращения, переадресованные в районные (городские) суды Алтайского края, органы судейского сообщества Алтайского края, другие государственные органы или органы местного самоуправления для разрешения с предложением сообщить о результатах рассмотрения в Управление, ставятся организационно-правовым отделом на контроль.

2.7. Решение о проверке обращения с выездом на место работников соответствующих подразделений Управления принимается начальником Управления.

2.8. 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

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

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение семи 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 пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (Губернатору Алтайского края) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

2.13. Обращение, относящееся к компетенции Управления, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.14. В исключительных случаях, а также в случае истребования необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов у должностных лиц начальником Управления 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 организационно-правовой отдел материал проверки по обращению и докладная записка с указанием причин продления срока.

2.15. Начальником Управления или его Заместителем 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.

2.16. 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.

2.17. 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 прочесть почтовый адрес и фамилию автора, ему в течение семи дней со дня регистрации сообщается о причинах оставления обращения без ответа.

2.18. 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.

2.19. 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.

2.20. 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, начальник Управления 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 гражданин, направивший обращение.

2.22. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному

идентификатору) личного кабинета гражданина в информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление 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 пункта 1.5 Инструкции на официальном сайте Управления в сети «Интернет».

2.23. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.22 Инструкции на официальном сайте Управления 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.

2.24. Управление 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 Управления или по адресу электронной почты, сведения о дате и времени отправки запроса распечатываются и приобщаются к документам, касающимся рассмотрения обращения.

2.25. Организационно-правовым отделом Управления ежемесячно в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, предоставляется отчет о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Управление, в Администрацию Президента Российской Федерации по средствам ведения раздела «Результаты рассмотрения обращений» защищенного сегмента ресурса ССТУ.РФ.

Кроме того, Управление осуществляет загрузку отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Арбитражный суд Алтайского края, районные (городской) суды Алтайского края.

В указанном разделе подлежит размещению информация по обращениям, подлежащим рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая

2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 указывается 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 Управления, 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 Управление 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 районных (городских) судов, органов судейского сообщества, Управления 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.

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 Управления;
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 указывается 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, Управление предоставляет запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

3.9. Управление 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 организационно-правовом отделе Управления.

4.2. Прием, первоначальная обработка письменных обращений (запросов), поступивших в Управление факсимильной связи и доставляемых службами почтовой, фельдъегерской связи, в форме электронных документов через официальный сайт Управления, в форме электронных документов, полученных по электронной почте, а также в ходе личного приема производится работниками отдела организационно-правового и информационного обеспечения деятельности судов.

4.3. Прием письменных обращений (запросов) в ходе личного приема, а также обращений (запросов) в форме электронных документов с использованием информационной системы, обеспечивающей идентификацию

и (или) аутентификацию гражданина, производится организационно-правовым отделом Управления. Обращения (запросы) подлежат регистрации в день получения, но не позднее трех дней после поступления.

4.4. Обращения (запросы) подлежат регистрации в организационно-правовом отделе в день получения, но не позднее трех дней после поступления.

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.

4.5. Регистрация обращений (запросов) осуществляется в хронологическом порядке в подсистеме «Документооборот и обращения граждан» Государственной автоматизированной системы Российской Федерации «Правосудие» (далее – подсистема).

Основной регистрационно-контрольной формой регистрации являются электронные регистрационно-контрольные карточки подсистемы, в которые входят реквизиты обращений (запросов).

4.6. 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.

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

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

4.9. Присваиваемый обращению (запросу) регистрационный номер состоит из двух частей. Первая часть (неизменная) - индекс дела по номенклатуре дел Управления, например 02-84. Вторая часть номера состоит из цифр, обозначающих: первое число - порядковый номер обращения (запроса) по реестрам учета обращений (запросов) граждан и организаций; второе - порядковый номер электронной алфавитно-учетной карточки; третье - год поступления обращения (запроса).

Например, 02-84/1-4/2025, где:

02-84 – номер номенклатурного дела по утвержденной номенклатуре дел в Управлении;

1 – порядковый номер по реестрам учета обращений (запросов) граждан и организаций;

4 – порядковый номер электронной алфавитно-учетной карточки;

2025 – год поступления обращения (запроса).

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.

4.10. 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).

4.11. 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 Управления по первоначальному обращению (запросу);

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

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

4.13. После регистрации обращение (запрос) передается начальнику Управления или Заместителю, для наложения резолюции, и в этот же день, но не позднее следующего дня, передается работником организационно-правового отдела в соответствующее структурное подразделение Управления для исполнения под роспись в реестре.

4.14. 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, срок исполнения (при необходимости).

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 непосредственного разрешения обращения (запроса) исполнителем.

4.15. Если поручение дано нескольким должностным лицам, то подлинник обращения (запроса) передается ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым, или с отметкой «Ответственный», копия – соисполнителю.

Решение, принятое по такому обращению (запросу), должно быть согласовано между всеми подразделениями, участвующими в рассмотрении. В случае возникновения разногласий окончательное решение принимает начальник Управления или Заместитель.

4.16. Обращения (запросы), переданные в структурные подразделения Управления ошибочно, возвращаются в тот же день в организационно-правовой отдел.

4.17. Передача зарегистрированных обращений (запросов) осуществляется через организационно-правовой отдел под роспись для последующей передачи в другое структурное подразделение. При этом в реестры учета обращений (запросов) граждан и организаций обязательно вносится дата передачи, фамилия исполнителя, подпись.

4.18. Руководитель структурного подразделения Управления после получения зарегистрированного обращения (запроса) обеспечивает оперативное рассмотрение обращение (запроса), доведение его до исполнителя с поручением в форме резолюции, а также, срок и порядок рассмотрения, при необходимости постановку обращения (запроса) на контроль.

4.19. При исполнении обращения (запроса) исполнитель готовит ответ на официальном бланке Управления за подписью начальника Управления или Заместителя. Визирование копии ответа производится в соответствии с положениями Инструкции по делопроизводству в Управлении.

4.20. 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.

4.21. Порядок оформления реквизитов и их расположения на бланках писем установлен Инструкцией по делопроизводству в Управлении Судебного департамента в Алтайском крае.

4.22. Решение об окончании рассмотрения обращения (запроса) принимает начальник Управления или лицо, его замещающее.

В случаях, когда ответ не направляется, ответственный исполнитель подготавливает служебную записку на имя начальника Управления или заместителя, курирующего деятельность структурного подразделения Управления о списании обращения в дело с указанием причин.

4.23. Материалы исполненного обращения (запроса) с ответом заявителю передаются в организационно-правовой отдел для доклада начальнику Управления и последующей регистрации и отправки адресатам не позднее трех дней до истечения установленного законом 30-дневного срока рассмотрения обращения (запроса) в соответствии с компетенцией Управления. Материалы по обращению (запросы) формируются в отдельное

производство в отделе организационно-правового и информационного обеспечения деятельности судов.

4.24. Представляемые на подпись начальнику Управления или его заместителям проекты ответов или писем в соответствующие органы с материалами исполненных обращений (запросов) должны иметь необходимые визы: исполнителя, руководителя структурного подразделения, соисполнителей, Заместителя.

4.25. Об утере обращения (запроса) или документов по нему исполнитель сообщает руководителю структурного подразделения и в организационно-правовой отдел. В этом случае руководитель подразделения назначает служебную проверку и о результатах докладывает начальнику Управления. Материалы проверки передаются в организационно-правовой отдел.

4.26. Законченные производством обращения (запросы) хранятся в Управлении в течение 5 лет. По истечении срока хранения они подлежат уничтожению.

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

4.28. Нерассмотренные обращения (запросы) и неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

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

4.30. Ознакомление заявителя с интересующими его документами и материалами производится по указанию начальника Управления или Заместителя сотрудником, ответственным за организацию и ведение делопроизводства.

По письменной просьбе заявителя ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Управление 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 Управлении, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по не зависящим от него обстоятельствам.

Выдача заявителю копии истребуемого им документа осуществляется работником Управления, ответственным за организацию и ведение делопроизводства по обращениям (запросам), по согласованию с начальником Управления или Заместителем. Информация об этом вводится в систему электронного документооборота.

4.31. Ознакомление заявителя с интересующими его документами и материалами производится работником организационно-правового отдела.

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

Выдача заявителю копии истребуемого им документа осуществляется работником организационно-правового отдела.

отдела организационно-правового и информационного обеспечения деятельности судов по согласованию с начальником структурного подразделения, информация об этом вводится в подсистему.

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

5.1. Управление обеспечивает возможность направления обращения (запроса) в форме электронного документа посредством информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

5.2. Для приема обращений (запросов) в форме электронного документа применяется специализированное программное обеспечение Государственной автоматизированной системы Российской Федерации «Правосудие» (далее - СПО ГАС «Правосудие»), обеспечивающее идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

5.3. Управление 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. 6.13

5.6. Обращение (запрос), поступившее в форме электронного документа обрабатывается организационно-правовым отделом 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 организационно-правовым отделом 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 Управления (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).

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.

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 организационно-правового отдела, 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: Иванову И.И. pdf, Петрову П.П.pdf).

В случае если ответ на обращение (запрос) не дается, по основаниям, предусмотренным разделами 2-3 Инструкции, работник организационно-правового отдела меняет статус обращения (запроса) на «Оставлено без ответа» в СПО ГАС «Правосудие», выбрав причину в соответствующей графе и указан 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 организационно-правового отдела 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 № 5 к настоящей Инструкции).

VI. Личный прием

6.1. Личный прием осуществляется в целях оперативного рассмотрения обращений (запросов), относящихся к компетенции Управления.

6.2. Организация личного приема возлагается на организационно-правовой отдел.

6.3. Личный прием граждан и представителей организаций проводится начальником Управления, его заместителями, руководителями структурных подразделений.

6.4. Прием осуществляется с 8.30 до 17.30 (кроме праздничных, выходных дней и перерыва на обед - с 12.00 до 12.48), в пятницу - с 8.30 до 16.30 в приемной Управления.

6.5. Личный 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.

6.6. Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащему учету

(приложение № 3, 4), являются:

дата 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 Управления, 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 №4) достоверность изложения его обращения работником Управления.

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 «Входящий №», в котором указываются дата и подпись лица, принявшего обращение (запрос) (приложение №1).

6.12. Начальник Управления, его заместители и руководители соответствующих структурных подразделений осуществляют прием в установленные приказом для этих должностных лиц дни и часы приема.

6.13. Предварительную запись на личный прием к начальнику Управления, подготовку документов и оформление обращения (запроса) осуществляет организационно-правовой отдел.

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 в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Управления 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.

6.14. Обращение (запрос), подлежащее рассмотрению на приеме, не менее чем за один день до даты приема с другими документами докладывается начальнику Управления.

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.

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, неправомерных 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.4.8.

Управление Судебного департамента
в Алтайском крае

Дата _____ 20__ г.
Вх. № _____

Приложение № 2 к п. 4.8.

Управление Судебного департамента
в Алтайском крае

к Вх. № _____

Управление Судебного департамента в Алтайском крае

Дело № _____ Том № _____

Журнал
учета приема граждан и представителей организаций
в Управлении Судебного департамента в Алтайском крае

Начат « ____ » _____ 20 г.
Окончен « ____ » _____ 20 г.
На _____ листах
Срок хранения _____

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

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

Алфавитно-учетная карточка
личного приема

№ _____ Дата, время приема _____

Фамилия _____ Имя _____

Отчество _____

Документ, удостоверяющий личность _____

Адрес _____

Краткое содержание обращения, запроса _____

Кто принимал _____

Какое решение принято по обращению, запросу _____

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

«__» _____ 20__ г.

(Ф.И.О. должностного лица)

(Подпись)