

Утверждена
Приказом Управления Судебного
департамента
в Курской области
от 06 июля 2025 г. № 55

**Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан
и организаций в Управлении Судебного департамента
в Курской области
(изм. от 06.05.2025 № 55)**

I. Общие положения

1.1. Работа с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении Судебного департамента в Курской области (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» 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 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), 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 Управления. Принятые на работу в аппарат Управления работники должны быть ознакомлены с Инструкцией начальниками отделов Управления 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 заместители начальника Управления, начальники отделов Управления 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 Управления, районных (городских) судов Курской области, Курского гарнизонного военного суда и органов судейского сообщества.

1.8. Работники отделов Управления в ходе изучения организации деятельности районных (городских) судов Курской области и Курского гарнизонного военного суда, помимо выполнения своего основного задания, оказывают практическую помощь в рассмотрении обращений (запросов) в пределах своей компетенции.

1.9. Отдел делопроизводства и правовой экспертизы:

осуществляет централизованный учет обращений (запросов);

обеспечивает рассмотрение обращений (запросов), адресованных в Управление;

ведет контроль за исполнением обращений (запросов);

во взаимодействии с другими отделами Управления обобщает и анализирует обращения (запросы) ежеквартально и представляет соответствующие доклады начальнику Управления;

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

1.10. Начальник Управления 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.

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Ответственность за организацию исполнения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства в отделах Управления возлагается на начальников отделов.

2.2. Прошедшие регистрацию обращения, поступившие в Управление, докладываются начальнику Управления. Обращения, поступившие из Судебного департамента, органов государственной власти Курской области, Курского областного суда, органов судейского сообщества, федеральных органов исполнительной власти и с грифом «Лично», подлежат докладу в день поступления.

Также подлежат немедленному докладу жалобы на действия судей Курской области и государственных служащих аппарата Управления.

Начальникам отделов обращения передаются работниками отдела делопроизводства и правой экспертизы через лиц, ответственных за ведение делопроизводства в отделе.

2.3. Обращение с поручением начальника Управления 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».

2.4. В соответствии с резолюцией начальника Управления исполнение обращения может быть поставлено на контроль с последующим проставлением работником отдела делопроизводства и правовой экспертизы 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.

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

2.6. Обращения, переадресованные в районные (городские) суды Курской области, Курский гарнизонный военный суд, другие государственные органы или органы местного самоуправления для разрешения с предложением сообщить о результатах рассмотрения в Управление, ставятся отделом делопроизводства и правовой экспертизы на контроль.

2.7. Решение о проверке обращения с выездом на место работников соответствующих отделов 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 7 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 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.

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 в соответствии с компетенцией 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 отдел делопроизводства и правовой экспертизы материал

проверки по обращению и докладная записка с указанием причин продления срока.

2.15. Начальником Управления 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 7 дней со дня регистрации обращения 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 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 начальнику Управления.

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 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 Управление. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

2.21. 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 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».

2.22. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление Судебного департамента в Курской области 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 Судебного департамента в Курской области в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Управление Судебного департамента в Курской области 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 Судебного департамента в Курской области в сети Интернет.

(в ред. Приказа Управления от 06.05.2025 № 55)

2.23. 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 Судебного департамента или по адресу электронной почты, сведения о дате и времени отправки запроса распечатываются и приобщаются к документам, касающимся рассмотрения обращения.

III. Порядок предоставления информации по запросам

3.1. Организация работы с запросами осуществляется в порядке, установленном пунктами 2.1 - 6, 2.15 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 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 (городски) судов Курской области, Курского гарнизонного военного суда, органов судейского сообщества Курской области, 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 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, 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 отделе делопроизводства и правовой экспертизы.

4.2. Прием, первоначальная обработка письменных обращений (запросов), поступающих в Управление по средствам факсимильной связи и доставляемых службой почтовой, фельдъегерской связи, производятся отделом делопроизводства и правовой экспертизы, после чего в тот же день передаются на доклад начальнику Управления.

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 отделом делопроизводства и правовой экспертизы.

(в ред. Приказа Управления от 06.05.2025 № 55).

4.4. Обращения (запросы) подлежат регистрации в отделе делопроизводства и правовой экспертизы в день получения, но не позднее 3 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 Управлении.

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

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 Управления (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 имеет буквенное значение: первая буква фамилии гражданина. Вторая часть: «ПО», если обращение поступило на бумажном носителе; «ЭО», если поступило электронное обращение; «ПЗ» - запрос на бумажном носителе; «ЭЗ» - электронный запрос. Третья часть имеет цифры, обозначающие порядковый номер обращения (запроса); четвертая часть - 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 Управления, 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.

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).

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 Управления 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.

4.15. После регистрации обращение (запрос) в тот же день передается на доклад начальнику Управления, а после наложения резолюции в соответствующий отдел Управления для исполнения.

4.16. Если в соответствии с поручением начальника Управления обращение (запрос) подлежит рассмотрению в нескольких отделах Управления, 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 отделами, участвующими в рассмотрении. В случае возникновения разногласий окончательное решение принимает начальник Управления.

Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за

своевременность и достоверность использованной при подготовке ответа информации.

4.17. Передача зарегистрированных обращений (запросов) в отделы Управления и заместителям начальника Управления осуществляется через работников, на которых возложены соответствующие обязанности, под роспись в реестре.

4.18. Обращение (запрос), переданное в отдел Управления ошибочно, возвращается в тот же день в отдел делопроизводства и правовой экспертизы.

4.19. Передача обращения (запроса) из одного отдела в другой, минуя отдел делопроизводства и правовой экспертизы, не допускается. Обращение (запрос) передается с соответствующей отметкой в учетных формах.

4.20. Начальник отдела Управления 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 Управления за подписью начальника Управления и визирует копию ответа.

Если обращение (запрос) поступило в Управление 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 делопроизводства и правовой экспертизы.

4.25. Порядок оформления реквизитов и их расположения на бланках писем установлен Инструкцией по делопроизводству в Управлении Судебного департамента в Курской области.

4.26. Решение об окончании рассмотрения обращения (запроса) принимает начальник Управления.

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 делопроизводства и правовой экспертизы для доклада начальнику Управления и последующей отправки адресатам не позднее трех дней до истечения установленного законом 30-дневного срока рассмотрения обращения (запроса) в соответствии с компетенцией Управления. Материалы формируются в отдельное производство.

4.28. Представляемые на подпись начальнику Управления или его заместителям проекты ответов или писем с материалами исполненных обращений (запросов) должны иметь необходимые визы: исполнителя, начальника отдела, соисполнителей, начальника отдела делопроизводства и правовой экспертизы или его заместителя.

4.29. Об утере обращения (запроса) или документов по нему исполнитель сообщает начальнику отдела и в отдел делопроизводства и правовой экспертизы. В этом случае начальник отдела об этом докладывает начальнику Управления, который назначает служебную проверку. Материалы проверки передаются в отдел делопроизводства и правовой экспертизы.

4.30. Законченные производством обращения (запросы) хранятся в отделе делопроизводства и правовой экспертизы 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 Управления.

Ознакомление заявителя с интересующими его документами и материалами производится начальником отдела делопроизводства и правовой экспертизы.

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 заявителем по независящим от него обстоятельствам.

Выдача заявителю копии истребуемого им документа осуществляется начальником отдела делопроизводства и правовой экспертизы по согласованию с начальником Управления, информация об этом вводится в систему электронного документооборота.

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

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

(в ред. Приказа Управления от 06.05.2025 № 55).

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.

(в ред. Приказа Управления от 06.05.2025 № 55).

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.

5.6. Обращение (запрос), поступившее в форме электронного документа обрабатывается отделом делопроизводства и правовой экспертизы 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 делопроизводства и правовой экспертизы 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 II - III 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 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 делопроизводства и правовой экспертизы 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 отдела делопроизводства и правовой экспертизы 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).

VI. Личный прием

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

6.2. Организация личного приема возлагается на начальника отдела делопроизводства и правовой экспертизы.

6.3. Личный прием граждан и представителей организаций (далее - заявителей) проводится ответственным должностным лицом, в необходимых случаях - с участием специалистов соответствующих отделов.

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 Управления, в которое заявитель проходит с документом удостоверяющим личность в сопровождении работника отдела делопроизводства и правовой экспертизы.

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.

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 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 № 6) 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 «Приемная», в котором указываются дата и подпись лица, принявшего обращение (запрос) (приложение № 7).

6.12. Начальник Управления, его заместители осуществляют прием в установленные для этих должностных лиц дни и часы приема.

6.13. Предварительную запись на личный прием к начальнику Управления или его заместителям, подготовку документов и оформление обращения (запроса) осуществляет начальник отдела делопроизводства и правовой экспертизы.

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 начальнику Управления или к его заместителям 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 3 дня до даты приема с другими документами докладывается начальником отдела Управления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, начальнику Управления или его заместителям.

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. 4.9

Управление Судебного департамента
в Курской области

Вх. № _____

Дата _____

Приложение № 2
к п. 4.9

к Вх. № _____

Приложение № 4
к п. 6.6

Управление Судебного департамента в Курской области

По номенклатуре дел на 20__ г.
Индекс _____ № _____

ЖУРНАЛ
учета приема граждан и представителей организаций
в Управлении Судебного департамента в Курской области

Начат «__» _____ 20__ г.

Окончен «__» _____ 20__ г.

На __ листах

Приложение № 5
к п. 6.6

№ 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

№ _____ 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

Управление Судебного департамента
в Курской области
ПРИЕМНАЯ

«__» _____ 20__ г.

Приложение № 8
к 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)