



СУДЕБНЫЙ ДЕПАРТАМЕНТ ПРИ ВЕРХОВНОМ СУДЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Управление Судебного департамента в Приморском крае

П Р И К А З

« 17 » сентября 2010 г.

№ 72

г. Владивосток

Об утверждении Инструкции по работе с
обращениями и запросами граждан и
организаций в Управлении Судебного
департамента в Приморском крае

В целях совершенствования работы по рассмотрению обращений и запросов граждан и организаций, в том числе поступающих по электронной почте через официальный интернет-сайт Управления Судебного департамента в Приморском крае, П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении Судебного департамента в Приморском крае (далее - Инструкция).
2. В связи с вступлением в силу Федерального закона от 22 декабря 2008 г. № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации» с 1 июля 2010 г. ввести в действие Инструкцию с указанной даты.
3. Признать Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Управлении Судебного департамента в Приморском крае, утвержденную приказом Управления от 29 января 2007 г. № 4, утратившей силу с 1 июля 2010 г.
4. Начальникам отделов Управления Судебного департамента в Приморском крае (далее - Управление) обеспечить изучение и выполнение подчиненными работниками требований Инструкции.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления И.Т.Горяинова.

Начальник Управления

В.А. Шульга

Утверждена
приказом начальника Управления
Судебного департамента
в Приморском крае
от 17 июня № 72

Инструкция
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций
в Управлении Судебного департамента в Приморском крае

I. Общие положения

1.1. Работа с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении Судебного департамента в Приморском крае 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 Судебного департамента в Приморском крае (далее - Управление) подлежат обязательному рассмотрению индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы, а также запросы граждан и организаций (далее - обращения (запросы)), поступающие в письменной форме, форме электронных сообщений 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 Управление 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.

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

1.7. Руководители отделов Управления в пределах своих полномочий обязаны обеспечить;

всестороннее и объективное рассмотрение обращений (запросов) предоставление заявителям или пользователям информацией достоверных сведений; соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений и предоставления информации;

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

1.8. Работники Управления при проведении комплексных и целевых изучений деятельности районных (городских) судов Приморского края, помимо выполнения своего основного задания, оказывают практическую помощь в рассмотрении обращений (запросов) в пределах своей компетенции.

1.9. Общий отдел Управления:

- осуществляет централизованный учет обращений (запросов);
- обеспечивает рассмотрение обращений (запросов), адресованных в Управление;
- ведет контроль за исполнением обращений (запросов);
- обобщает, анализирует поступившие обращения (запросы) и ежеквартально представляет соответствующую информацию начальнику Управления;
- осуществляет информационно-справочную работу, связанную с обращениями (запросами).
- представляет информацию о состоянии работы с обращениями граждан в годовой отчет Управления.

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Ответственность за организацию исполнения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним в Управлении возлагается на заместителя начальника общего отдела.

2.2. Прошедшие регистрацию обращения докладываются начальнику Управления общим отделом.

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

2.4. В соответствии с резолюцией начальника Управления исполнение обращения может быть поставлено на контроль с последующим проставлением на обращении штампа «Контроль. Срок исполнения.» работником общего отдела.

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

2.6. Обращения, переадресованные в районные (городские) суды Приморского края, другие государственные органы или органы местного самоуправления для разрешения с предложением сообщить о результатах рассмотрения в Управление,

ставятся общим с  ом на контроль.

2.7. Регистратору при проверке обращения с выездом на место работников соответствующего подразделения 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, 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.

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 общий отдел 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 прочитать почтовый адрес и фамилию автора, ему сообщается о причинах оставления обращения без ответа.

2.18. Не подлежат рассмотрению обращения, лишенные смысла и содержания.

2.19. В случае если в обращении не указаны фамилия и имя, направившего обращение, и 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 направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.20. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно 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 одно и то же подразделение. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

III. Порядок предоставления информации по запросам

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

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

3.3. В случае если запрос не относится к сфере деятельности 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 судов, органов судейского сообщества Приморского края, 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.

3.7. Информация не предоставляется в случае, если:

- 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;

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 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 общем отделе.

4.2. Прием, первоначальная обработка письменных обращений (запросов), поступающих в Управление по средствам факсимильной связи и доставляемых службой почтовой, фельдъегерской связи, производится централизованно общим отделом.

4.3. Прием письменных обращений (запросов) в ходе личного приема, а также обращений (запросов) в форме электронных сообщений через официальный сайт Управления, производится общим отделом.

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

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

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

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

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

4.7. На впервые поступившее обращение (запрос) заполняется 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 (неизменная) «УСД-лог/», в которой: «УСД-1» индекс общего отдела Управления; «ог» - сокращенное обозначение обращений и приема граждан. Вторая часть имеет цифры, обозначающие: первое число - порядковый номер обращения (запроса); второе - порядковый номер электронной алфавитно-учетной карточки; третье и последующие - год поступления обращения (запроса).

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

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 и подлежат 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 адреса (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 Управлением 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 подсистеме.

4.15. После регистрации обращение (запрос) в тот же день передаётся на доклад руководству Управления.

4.16. Если в соответствии с поручением начальника Управления или его заместителей обращение (запрос) подлежит рассмотрению в нескольких структурных подразделениях Управления, то подлинник обращения (запроса) передается

ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым, или с отметкой «Ответственный» — для соисполнителя.

Решение по такому обращению или запросу, должно быть согласовано между всеми подразделениями, участвующими в рассмотрении. В случае возникновения разногласий окончательное решение принимает лицо, давшее поручение.

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

4.17. Передача зарегистрированных обращений (запросов) в структурные подразделения осуществляется через начальников отделов.

4.18. Передача обращения (запроса) из одного структурного подразделения в другое, минуя общий отдел не допускается. Обращение (запрос) передается с соответствующей отметкой в учетных формах.

4.19. Руководитель структурного подразделения 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).

4.20. При исполнении обращения (запроса) исполнитель готовит ответ на официальном бланке Управления за подписью начальника Управления.

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

4.21. 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.

4.22. Ответ на обращение (запрос) двух и более лиц направляется на фамилию первого подписавшего лица, если не оговорено конкретное лицо, с просьбой сообщить с 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.

4.23. Ответы на обращения (запросы), уведомления, письма в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам подлежат регистрации в общем отделе Управления и последующей отправки адресатам.

4.24. Состав обязательных реквизитов, порядок их расположения на бланках писем регламентирован Инструкцией по делопроизводству в Управлении.

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

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

4.26. Материалы исполненного обращения (запроса) с ответом заявителя

формируются общим отделом в отдельное производство.

4.27. Об утрате обращения (запроса) или документу исполнитель сообщает начальнику отдела и в общий отдел. В этом случае начальник отдела назначает служебную проверку и о результатах докладывает начальнику Управления. Материалы проверки передаются в общий отдел.

4.28. Законченные производством обращения (запросы) хранятся в общем отделе в течение 5 лет. По истечении срока хранения они подлежат уничтожению.

4.29. 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).

4.30. 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 заместителем начальника общего 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, а также копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Управление, если указанные письменные ответы не были получены заявителем по не зависящим от него обстоятельствам.

Выдача заявителю копии истребуемого им документа осуществляется заместителем начальника общего отдела, информация об этом вводится в подсистему.

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

5.1. Управление обеспечивает возможность направления обращения (запроса) в форме электронного сообщения через официальный сайт в сети «Интернет» (далее - электронное сообщение).

5.2. Электронное сообщение должно содержать реквизиты, необходимые для работы с обращением (запросом) и направления ответа (приложение № 3).

В случае незаполнения сведений об авторе (фамилия, имя гражданина, наименование организации, почтовый адрес) и текста обращения (запроса) отправитель информируется о невозможности принять его электронное сообщение. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

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. С учетом возможностей программно-технического обеспечения сайта размер обращения (запроса) в форме электронного сообщения не может превышать 5 тысяч символов. Обращение (запрос) не может содержать вложенных файлов. Обращение (запрос), содержащее текст большего объема, копии документов, фотографии и другие допустимые вложения, следует направлять по почтовому адресу: Океанский пр-т, д. 30, г.

Владивосток, 6900

5.6. Обращение (запрос), направленное в форме электронного сообщения, обрабатывается общим отделом.

Обращение (запрос), поступившее в форме электронного сообщения, распечатывается, и дальнейшая работа с ними осуществляется в порядке, установленном Инструкцией.

5.7. Основанием для отказа в рассмотрении электронного сообщения, 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 сообщения;

некорректность содержания электронного сообщения.

5.8. Ответы на обращения, поступившие через официальный сайт Управления, направляются по почтовому адресу, указанному в обращениях.

Информация по запросу может быть направлена на адрес электронной почты, указанный в запросе.

VI. Личный прием

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

6.2. Организация личного приема возлагается на общий отдел Управления.

Запись на прием ведут специалисты общего отдела ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме праздничных и выходных дней), в пятницу – с 8.00 до 15.45.

6.3. Личный прием граждан и представителей организаций (далее - заявителей) осуществляют начальник Управления и его заместители ежедневно, кроме праздничных и выходных дней в соответствии с Графиком приема граждан (приложение № 8).

6.4. Во время личного приема граждан, а также при их обращении по телефону могут даваться устные разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции Управления.

6.5. Прием ведется в порядке очередности.

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.

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. 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.

6.15. 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.

6.16. Руководители Управления, находящиеся в командировках, вправе проводить личный прием граждан на местах. В этом случае в общий отдел передаются сведения о месте и времени приема, количестве принятых лиц и результатах рассмотрения обращений.

VII. Ответственность

Нарушение установленного настоящей 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 Приморском крае

Вх. № _____

Дата _____

Приложение № 2 к п. 4.9

к Вх. № _____

Дата _____

Приложение № 3 к и. 5.2

Анкета

1. Автор (фамилия, имя гражданина или наименование организации с указанием фамилии, имени представителя организации)*
2. Страна*
3. Регион*
4. Почтовый индекс и адрес*
5. Адрес электронной почты
6. Контактный телефон
7. Текст обращения (запроса)*

* Поля, обязательные для заполнения

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

Приложение № 6 к п. 6.9

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 Приморском крае
ПРИЕМНАЯ

«____» _____ 20 ____ г.

Управление Судебного департамента в
Приморском крае

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

ЖУРНАЛ
учета приема граждан и представителей организаций
в Управлении Судебного департамента в Приморском крае

Начат « ____ » _____ 20 ____ г.
Окончен « ____ » _____ 20 ____ г.

На _____ листах



СУДЕБНЫЙ ДЕПАРТАМЕНТ ПРИ ВЕРХОВНОМ СУДЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УПРАВЛЕНИЕ СУДЕБНОГО ДЕПАРТАМЕНТА В ПРИМОРСКОМ КРАЕ

П Р И К А З

«25» января 2011 г.

№ 8

г. Владивосток

О внесении изменений в приказ начальника Управления от 17 июня 2010 № 72 « Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении Судебного департамента в Приморском крае»

На основании п.3 приказа Генерального директора Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации от 29 декабря 2010 № 311 ,
П Р И К А З Ы В А Ю:

1.Внести в приказ начальника Управления от 17 июня 2010 № 72 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении Судебного департамента в Приморском крае» следующие изменения:

- 1.1. Пункт 2.9 после слова «решение» дополнить словами «в течение семи дней со дня регистрации».
- 1.2. Пункт 2.17 после слова «ему» дополнить словами «в течение семи дней со дня регистрации обращения».
- 1.3. В пунктах 1.2, 4.3 слово «сообщений» заменить словом «документов».
- 1.4. В наименовании раздела V , пунктах 5.6, 5.7 слово «сообщения» заменить словом «документа».
- 1.5. Пункт 5.1 фразу «электронного сообщения» заменить на фразу «электронного документа».
- 1.6. Пункт 5.2 изложить в следующей редакции: «Обращение (запрос) должно содержать реквизиты, необходимые для его рассмотрения и направления ответа.

В случае незаполнения сведений об авторе (фамилия, имя гражданина, наименование организации, почтовый адрес, адрес электронной почты) и текста отправления (запроса) отправитель информируется о невозможности

принять обращение (запрос). Электронная цифровая подпись является дополнительной информацией.

1.7. Пункт 5.5. изложить в следующей редакции: «С учетом возможностей программно-технического обеспечения сайта размер обращения (запроса) в форме электронного документа не может превышать 5 тысяч символов».

1.8. Пункт 5.8. изложить в следующей редакции: «Ответ на обращение (запрос), поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (запросе), или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (запросе) ».

Начальник Управления



В. А. Шульга



СУДЕБНЫЙ ДЕПАРТАМЕНТ ПРИ ВЕРХОВНОМ СУДЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Управление Судебного департамента в Приморском крае

П Р И К А З

«13» июля 2015г.

№ 107

Владивосток

О внесении изменений в приказ Управления от 17.06.2010 № 72 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении Судебного департамента в Приморском крае»

На основании приказа Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации от 29 июня 2015 № 155, П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести в Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении Судебного департамента в Приморском крае, утверждённую приказом Управления от 17 июня 2010 № 72 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении Судебного департамента в Приморском крае» следующие изменения:

1.1. В пункте 1.2 слова «(далее - Управление)» исключить.

1.2. Пункт 1.8 изложить в следующей редакции:

«1.8. Работники структурных подразделений Управления при проведении комплексных и целевых проверок районных (городских), гарнизонных военных судов Приморского края, помимо выполнения своего основного задания, оказывают практическую помощь в рассмотрении обращений (запросов) в пределах своей компетенции.»

1.3. Пункт 2.11 дополнить абзацем следующего содержания:

«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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Приморского края) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.»

1.4. В пункте 2.19 слова «и почтовый» заменить словами «или почтовый».

1.5. В пункте 2.20 слово «многократно» заменить словом «неоднократно».

1.6. Пункт 4.17 изложить в следующей редакции:

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

1.7. Пункт 5.2 изложить в следующей редакции:

«5.2. Обращение (запрос) должно содержать реквизиты, необходимые для его рассмотрения и направления ответа (приложение № 3 к настоящей Инструкции).

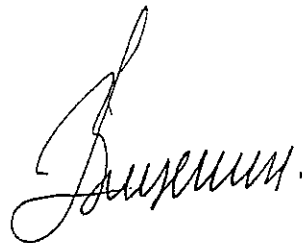
В случае не заполнения сведений об авторе (фамилия; имя автора; наименование организации, если обращается представитель организации; адрес, по которому должен быть направлен ответ) и текста обращения (запроса) отправитель информируется о невозможности принять обращение (запрос).».

1.8. Пункт 5.5 дополнить абзацем следующего содержания:

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме (для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, doc, rtf, xls, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif) либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.».

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

Начальник Управления



В. А. Зацепин

Приложение
к приказу Управления
Судебного департамента
от «13» июля 2015 г. № 107

Приложение
к Инструкции по работе
с обращениями и запросами
граждан и организаций в
Управлении Судебного
департамента в Приморском крае
(п. 5.2)

Анкета

1. Фамилия автора.
2. Имя автора.
3. Отчество автора (заполняется при наличии).
4. Наименования организации (заполняется в случае, если обращается представитель организации).
5. Почтовый адрес (заполняется в случае, если ответ должен быть направлен в письменной форме).
6. Адрес электронной почты (заполняется в случае, если ответ должен быть направлен в электронном виде по адресу электронной почты).
7. Текст обращения (запроса).



СУДЕБНЫЙ ДЕПАРТАМЕНТ ПРИ ВЕРХОВНОМ СУДЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Управление Судебного департамента в Приморском крае

П Р И К А З

«26» февраля 2016г.

№ 57

Владивосток

**О внесении изменений в приказ Управления от 17.06.2010 №72
«Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами
граждан и организаций в Управлении Судебного
департамента в Приморском крае»**

В соответствии с Федеральным законом от 03.11.2015 № 305-ФЗ «О внесении изменения в статью 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании приказа Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации от 27.01.2016 № 14, П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести изменение в пункт 6.5 раздела VI «Личный приём» Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении Судебного департамента в Приморском крае, утверждённой приказом Управления от 17.06.2010 №72, дополнив первый абзац предложением следующего содержания: «Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке».

2. Общему отделу (Г.Д. Николаюк) в установленном порядке учесть изменение, вносимое в Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Управлении Судебного департамента в Приморском крае, утверждённую приказом Управления от 17.06.2010 №72.

Начальник Управления

В.А. Зацепин