



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ВОЙСК НАЦИОНАЛЬНОЙ ГВАРДИИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П Р И К А З

“        ”        20 17 г.

Москва

№       

Об утверждении Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан и  
организаций в войсках национальной  
гвардии Российской Федерации

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>1</sup>, а также в целях установления в войсках национальной гвардии Российской Федерации единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации<sup>2</sup>, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц<sup>3</sup>, –

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в войсках национальной гвардии Российской Федерации<sup>4</sup>.

2. Руководителям (начальникам) структурных подразделений Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации и ее территориальных органов, командующим округами, командирам соединений, воинских частей, начальникам образовательных организаций высшего образования и иных организаций войск национальной гвардии<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2015, № 45, ст. 6206. Далее – «Федеральный закон № 59-ФЗ».

<sup>2</sup> Далее – «обращения».

<sup>3</sup> Далее – «граждане».

<sup>4</sup> Далее – «Инструкция».

<sup>5</sup> Далее – «руководители (начальники)».

возложить контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и организаций на одного из своих заместителей.

3. Установить, что руководители (начальники) несут персональную ответственность за состояние работы по приему граждан, обеспечению объективного, своевременного и качественного (в полном объеме) рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в строгом соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ и Инструкции.

Директор Федеральной службы  
войск национальной гвардии Российской Федерации –  
главнокомандующий войсками национальной гвардии  
Российской Федерации  
генерал армии

В. Золотов

Приложение  
к приказу Федеральной службы  
войск национальной гвардии  
Российской Федерации  
от . . 2017 №

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в войсках национальной гвардии Российской Федерации**

#### **I. Общие положения**

1. Настоящая Инструкция определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации<sup>1</sup>, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц<sup>2</sup>, поступивших в структурные подразделения Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации<sup>3</sup> и ее территориальные органы, оперативно-территориальные объединения, соединения, воинские части, образовательные организации высшего образования и иные организации войск национальной гвардии<sup>4</sup>.

2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Обращения и запросы членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации в отношении граждан, обратившихся к ним с заявлением, предложением или жалобой, регистрируются в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и подлежат рассмотрению в соответствии с федеральными законами, регламентирующими их деятельность.

3. Рассмотрение обращений осуществляется структурными подразделениями Росгвардии и воинскими частями (организациями).

4. Рассмотрение обращений в войсках национальной гвардии Российской Федерации<sup>5</sup> включает в себя следующие этапы:

прием и первичную обработку обращений;

регистрацию и учет обращений;

принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;

---

<sup>1</sup> Далее – «обращения».

<sup>2</sup> Далее – «граждане».

<sup>3</sup> Далее – «Росгвардия».

<sup>4</sup> Далее – «воинские части (организации)».

<sup>5</sup> Далее – «войска национальной гвардии».

рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;  
подготовку и направление ответов на обращения;  
хранение обращений и материалов по их рассмотрению;  
личный прием граждан<sup>1</sup>;  
анализ рассмотрения обращений;  
контроль за рассмотрением обращений.

5. Организационно-методическое обеспечение деятельности по рассмотрению обращений в Росгвардии и воинских частях (организациях) осуществляется Управлением делопроизводства и режима Росгвардии<sup>2</sup>.

6. В настоящей Инструкции применяются следующие основные термины:

6.1. Обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина<sup>3</sup> в государственный орган, орган местного самоуправления.

6.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

6.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

6.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

6.5. Подразделение делопроизводства и режима – структурное подразделение Росгвардии или воинской части (организации), на которое возложено выполнение задач по ведению делопроизводства.

6.6. Непосредственный исполнитель – должностное лицо войск национальной гвардии, уполномоченное на непосредственное рассмотрение обращения.

6.7. Головной исполнитель – должностное лицо войск национальной гвардии, уполномоченное на подготовку ответа гражданину.

6.8. Соисполнитель – должностное лицо войск национальной гвардии, уполномоченное на предоставление головному исполнителю документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения.

---

<sup>1</sup> Далее – «личный прием».

<sup>2</sup> Далее – «УДиР Росгвардии».

<sup>3</sup> Далее – «устное обращение».

6.9. Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращение считается повторным, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

6.10. Аналогичное обращение – второе (и последующие) обращение по одному и тому же вопросу (в том числе копия или дубликат), поступившее из другого государственного органа или органа местного самоуправления. Обращение считается аналогичным, если срок рассмотрения первого обращения не истек.

6.11. Коллективное обращение – совместное обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, в том числе обращения членов одной семьи, обращения от имени трудовых коллективов, обращения, принятые на публичном мероприятии и подписанные участниками мероприятия или уполномоченным ими лицом.

6.12. Безосновательное обращение – обращение гражданина, содержащее вопрос, на который ему не менее двух раз давались письменные аргументированные ответы на ранее направленные обращения. Обращение считается безосновательным, если в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение Росгвардии, одну и ту же воинскую часть (организацию) или одному и тому же должностному лицу.

6.13. Некорректное обращение – обращение, в котором содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, а также третьих лиц.

6.14. Анонимное обращение – обращение, не содержащее почтовый адрес, номер телефона и (или) факса, адрес электронной почты для направления ответа или уточнения содержания обращения, а также фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения.

## **II. Обязанности и права должностных лиц при рассмотрении обращения**

7. Должностное лицо войск национальной гвардии, уполномоченное на рассмотрение обращения, обязано:

7.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

7.2. Принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

7.3. Направить гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 119 и 120 настоящей Инструкции.

7.4. Уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также о продлении срока рассмотрения обращения.

7.5. Не разглашать сведения, содержащиеся в обращении, а также информацию, касающуюся частной жизни гражданина, ставшие ему известными при рассмотрении обращения. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.6. Обеспечить сохранность и конфиденциальность документов и материалов, полученных в процессе рассмотрения обращения.

8. Гражданину, обращение которого рассматривается в войсках национальной гвардии, должна быть обеспечена возможность:

8.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

8.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

8.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных пунктами 119 и 120 настоящей Инструкции, либо уведомление о переадресации обращения, в котором информация представлена в письменной форме на бумажном носителе<sup>1</sup>, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8.6. Возмещения убытков и компенсации морального вреда, причиненных незаконными действиями (бездействием) должностных лиц войск национальной гвардии при рассмотрении обращения, по решению суда.

---

<sup>1</sup> Далее – «письменное обращение».

9. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с гражданина по решению суда.

10. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

11. В интересах защиты прав гражданина и должностных лиц при информировании о порядке рассмотрения обращений и при личном приеме граждан могут использоваться технические средства аудио- и (или) видеофиксации, о чем в обязательном порядке гражданин должен быть уведомлен.

12. Конфиденциальность аудио- и (или) видеоинформации, полученной с применением технических средств аудио- и (или) видеофиксации, а также учет и хранение носителей указанной информации обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

13. Непосредственный исполнитель вправе:

13.1. Направлять в установленном порядке запросы для получения необходимых документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам.

13.2. Истребовать в установленном порядке документы и материалы, относящиеся к предмету проверки по обращению.

13.3. Знакомиться с документами и материалами, имеющими значение для рассмотрения обращения. В случае необходимости приобщать их копии к обращению.

13.4. Выезжать по решению руководителя (начальника) структурного подразделения Росгвардии<sup>1</sup>, командующего округом, командира соединения, воинской части, начальника территориального органа Росгвардии, образовательной организации высшего образования, и иной организации войск национальной гвардии<sup>2</sup> на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

14. Перечень мероприятий, приведенных в пункте 13 настоящей Инструкции, не является исчерпывающим и может быть дополнен руководителем (начальником) или командиром (начальником) в рамках предоставленных ему полномочий.

### **III. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений**

15. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан в войсках национальной гвардии осуществляется по телефону, а также путем размещения на официальных

---

<sup>1</sup> Далее – «руководитель (начальник)».

<sup>2</sup> Далее – «командир (начальник)».

сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах и (или) информационных терминалах следующих сведений:

15.1. О порядке и сроках рассмотрения обращений и нормативных правовых актах, регулирующих вопросы их рассмотрения.

15.2. График приема граждан.

15.3. О порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

16. Информационные стенды должны быть расположены в доступных для граждан местах зданий и помещениях для приема граждан. Запрещается размещение информационных стендов в местах, доступ к которым возможен только при предъявлении гражданами документов, удостоверяющих личность.

17. Если информирование гражданина по телефону занимает более десяти минут, то ему предлагается обратиться за получением информации письменно, в форме электронного документа<sup>1</sup> или на личном приеме.

#### **IV. Прием и первичная обработка обращений**

18. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

18.1. Наименование органа, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица и его должность.

18.2. Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина.

18.3. Почтовый адрес гражданина для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.

18.4. Личную подпись гражданина и дату.

19. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

20. Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

20.1. Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина.

20.2. Адрес электронной почты гражданина (если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа) или почтовый адрес гражданина (если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме).

21. К интернет-обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы (или их копии) в электронной форме либо направить указанные документы и материалы (или их копии) в письменной форме.

---

<sup>1</sup> Далее – «интернет-обращение».



22. В письменном обращении и интернет-обращении гражданин должен изложить суть обращения, просьбы, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения.

23. Отсутствие сведений, перечисленных в пунктах 18 – 20 настоящей Инструкции, за исключением отсутствия фамилии гражданина и его почтового либо электронного адреса для направления ответа, не является основанием для оставления обращения без ответа.

24. К рассмотрению принимаются обращения, принятые в ходе проведения личного приема уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии, а также направленные посредством:

24.1. Операторов почтовой связи.

24.2. Официальных сайтов.

24.3. Факсимильной связи.

24.4. Федеральной фельдъегерской почтовой связи и специальной связи.

24.5. Почтового ящика, установленного в круглосуточно доступных для граждан местах.

25. Должностным лицам подразделений делопроизводства и режима запрещается лично принимать обращения от граждан, за исключением рапортов и обращений, принятых в ходе личного приема уполномоченными должностными лицами.

26. Выемка корреспонденции из почтового ящика производится должностным лицом войск национальной гвардии, отвечающим за доставку корреспонденции (при его отсутствии – должностным лицом подразделения делопроизводства), не реже одного раза в день, за исключением выходных и праздничных дней.

27. Делопроизводство по обращениям граждан и организаций в войсках национальной гвардии осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения в установленном порядке.

28. Для приема интернет-обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение гражданином сведений, указанных в пунктах 18 – 20 настоящей Инструкции.

29. Интернет-обращение распечатывается уполномоченным должностным лицом подразделения делопроизводства и режима. Дальнейшая работа с ним ведется в порядке, установленном настоящей Инструкцией для работы с письменными обращениями. При использовании автоматизированной информационной системы учета обращений<sup>1</sup>, обеспечивающей реализацию всех этапов рассмотрения обращения, работа с ним ведется в электронной форме.

---

<sup>1</sup> Далее – «АИС».

30. Первичная обработка обращений, направленных гражданином посредством операторов почтовой связи, осуществляется уполномоченным должностным лицом подразделения делопроизводства и режима.

31. Перед вскрытием почтового отправления проверяется соответствие адреса его доставки указанным на нем адресным данным. Ошибочно полученные письма возвращаются на почту невскрытыми.

32. Все конверты, поступившие в войска национальной гвардии, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «лично», подлежат вскрытию. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Допускается копирование почтового конверта (пакета) нестандартного формата.

33. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или недостачи упомянутых гражданином либо содержащихся в описи документов составляется акт в соответствии с установленными требованиями делопроизводства. В картотеку, журнал, АИС<sup>1</sup> вносятся соответствующие отметки.

## **V. Регистрация и учет обращений**

34. Все обращения, поступившие в войска национальной гвардии в порядке, установленном пунктом 24 настоящей Инструкции, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении государственных услуг, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

35. Письменные обращения, адресованные руководству Росгвардии, регистрируются и учитываются в УДиР Росгвардии, за исключением обращений, принятых на личном приеме, которые регистрируются сотрудниками Общественной приемной Росгвардии.

36. Письменные обращения, адресованные и поступившие в подразделения центрального аппарата Росгвардии, регистрируются и учитываются соответствующими подразделениями делопроизводства и режима.

37. Письменные обращения, адресованные и поступившие в войска национальной гвардии, регистрируются и учитываются подразделениями делопроизводства и режима.

38. Заявления граждан специального характера (по направлениям деятельности, связанным с утратой или выдачей удостоверений, разрешений, лицензий, справок, заключений, представляющих или восстанавливающих какое-либо право), регистрируются и учитываются в соответствующих подразделениях.

---

<sup>1</sup> Далее – «учетные формы».

39. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера «1». В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации, о чем вносятся соответствующие сведения в учетные формы.

40. При регистрации письменного обращения на лицевой стороне первого листа указываются дата регистрации и регистрационный номер. Если обращение поступило из организации, указанные реквизиты проставляются на сопроводительном письме.

41. В случае поступления из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц нескольких обращений с одним сопроводительным письмом, регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом копия сопроводительного письма прикладывается к каждому обращению.

42. Учет обращений осуществляется в учетных формах.

43. Перед порядковым номером обращения проставляется первая буква фамилии гражданина (например: В-101). Регистрационный номер может быть дополнен другими буквенными или цифровыми обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск и анализ обращений (например: 5/Б-2022, где 5 – код подразделения). При использовании АИС допускается иной порядок учета.

44. Обращение гражданина, поступившее в войска национальной гвардии с сопроводительным документом от должностного лица государственного органа или органа местного самоуправления, в картотеке или журнале учитывается по фамилии гражданина с указанием в отдельной графе фамилии и инициалов должностного лица, направившего обращение. В АИС учитываются фамилии и инициалы гражданина и должностного лица, направившего его обращение.

45. Картотека формируется из отдельных групп карточек, каждая из которых соответствует определенной букве алфавита – первой букве фамилии гражданина (алфавитная картотека). В каждой группе карточки располагаются в хронологическом порядке. Нумерация обращений в каждой группе начинается с номера «1».

46. Книга учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб)<sup>1</sup> делится на разделы, каждый из которых соответствует определенной букве алфавита – первой букве фамилии гражданина (алфавитный журнал). Нумерация обращений в каждом разделе начинается с номера «1».

47. Карточки или Книга учета обращений заполняются четко и разборчиво. Записи производятся ручкой без сокращений. Исправления не допускаются. Ошибочные записи зачеркиваются и удостоверяются подписью должностного лица подразделения делопроизводства.

48. При использовании АИС обращения регистрируются по дате в хронологическом порядке.

---

<sup>1</sup> Далее – «Книга учета обращений».

49. АИС должна обеспечивать проверку обращений на повторность и связность, хранение сведений об обращениях, а также формирование и обобщение необходимой статистической информации.

50. Обязательному учету в АИС подлежат следующие сведения об обращении:

50.1. Регистрационный номер.

50.2. Дата регистрации.

50.3. Способ доставки.

50.4. Количество листов обращения и приложения к нему.

50.5. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или инициалы гражданина.

50.6. Почтовый и (или) электронный адреса для направления ответа или уведомления.

50.7. Название организации, дата и исходящий номер, фамилия и инициалы лица, подписавшего обращение.

50.8. Краткое содержание, отражающее суть обращения, а также кому оно адресовано.

50.9. Классификация по тематике.

50.10. Характеристики обращения (заявление, предложение, жалоба, запрос информации, коллективное, повторное, аналогичное и другие).

50.11. Регистрационные номера связанных с ним по смыслу обращений.

50.12. Резолюции по обращению с указанием их дат, а также фамилий и инициалов подписавших их должностных лиц.

50.13. Сведения об осуществлении текущего контроля.

50.14. Наименование подразделения, фамилия и инициалы непосредственного исполнителя, дата получения обращения для исполнения.

50.15. Результат рассмотрения обращения с указанием даты ответа или уведомления, фамилии и инициалов должностного лица, подписавшего ответ или уведомление.

50.16. Информация о выезде на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

50.17. Результаты служебной проверки и сведения о привлечении к ответственности должностных лиц войск национальной гвардии, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан.

50.18. Место хранения материалов по обращению.

51. В учетных формах допускается графа «Примечание» для внесения дополнительных сведений об обращении.

52. Все сведения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными, носить информативный характер и позволять идентифицировать повторность обращения.

53. Каждое аналогичное обращение подлежит регистрации в общем порядке. В учетных формах указывается: «аналогичное к № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.».

54. Коллективные обращения учитываются по первым двум/трем разборчиво указанным фамилиям. Первой указывается фамилия гражданина, в адрес которого просят направить ответ. Коллективные обращения без указания фамилий обратившихся регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, откуда они поступили. В учетной форме в графе «Примечание» проставляется отметка «коллективное».

55. Анонимные обращения учитываются в отдельной группе карточек или в отдельном разделе журнала (например: АН-45), а при использовании АИС в соответствующих реквизитах проставляется слово «анонимное».

56. Представленные гражданином обращения с приложенными к ним дополнительными документами и материалами либо просьба об их истребовании подлежат регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и приобщению к материалу проверки. Дальнейшая переписка по обращению ведется с указанием всех номеров, собранных в материале.

## **VI. Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения**

57. Зарегистрированные обращения рассматриваются уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии, которое определяет соответствие обращения установленным законодательством Российской Федерации требованиям и порядок его рассмотрения по существу (организует доклад руководителю, направляет в структурные подразделения Росгвардии, воинские части (организации) или в иной государственный орган либо орган местного самоуправления).

58. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в воинскую часть (организацию), иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

59. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 58 настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в воинскую часть (организацию), иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать принятое решение или действие (бездействие) в суде.

60. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию войск национальной гвардии, в течение семи дней со дня регистрации подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем письменно уведомляется гражданин.

61. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, не относящаяся к компетенции войск национальной гвардии, в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в государственный орган, уполномоченный на предоставление данной государственной услуги, о чем письменно уведомляется гражданин.

62. Копии обращения, содержащего вопросы, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или иных должностных лиц, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, о чем письменно уведомляется гражданин.

63. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

64. По обращению, относящемуся к компетенции войск национальной гвардии, в течение семи дней со дня регистрации принимается одно из следующих решений:

64.1. Принять к рассмотрению по существу.

64.2. Направить для рассмотрения по существу в структурное подразделение Росгвардии или воинскую часть (организацию), если в обращении или связанной с ним по смыслу учетной форме не содержится информация о результатах рассмотрения обозначенных гражданином вопросов и (или) их решение не относится к исключительной компетенции данного подразделения. Запрещается направлять в воинские части (организации) повторные обращения, а также обращения, за рассмотрением которых осуществляется текущий контроль.

64.3. Приобщить аналогичное обращение к материалам проверки по первому обращению, если его рассмотрение не окончено.

64.4. Не проводить проверку по обращению:

64.4.1. Если оно признано уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

64.4.2. Если оно признано уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии некорректным, не поддающимся прочтению, обращение неясного и невразумительного содержания, а также обращение, текст которого не поддается прочтению либо написан на обрывках бумаги, плакатах и других предметах.

65. Повторные обращения докладываются руководителю (начальнику) или командиру (начальнику) с приложением информационных карточек, материалов проверок по предыдущим обращениям либо с обобщенной справкой о результатах их рассмотрения. Руководитель (начальник) или командир (начальник), принимающий организационное решение по обращению, обязан тщательно разобраться в

обстоятельствах и причинах поступления повторного обращения и принять меры по их устранению.

66. Организационное решение руководителя (начальника) или командира (начальника) по обращению оформляется в форме резолюции на отдельном листе бумаги с указанием номера обращения и даты его регистрации.

67. В резолюции по обращению в письменном виде определяются должностное лицо войск национальной гвардии, ответственное за рассмотрение обращения и уполномоченное на подписание ответа, сроки, порядок рассмотрения и проведения проверочных мероприятий, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

68. Должностное лицо войск национальной гвардии, ответственное за рассмотрение обращения, соответствующей резолюцией определяет непосредственного исполнителя.

69. Запрещается оставлять записи на тексте обращения. Допускается выделение отдельных участков текста, имеющих значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения непосредственным исполнителем.

70. При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких подразделений войск национальной гвардии, подлинник обращения направляется на рассмотрение главному исполнителю в целях координации работы соисполнителей, сбора от них информации, обобщения, подготовки и направления ответа гражданину. Соисполнителям направляются копии обращения. Главной исполнитель и соисполнители в равной степени несут ответственность за исполнение обязанностей, возложенных на них настоящей Инструкцией.

71. Передача обращения главному исполнителю и (или) непосредственному исполнителю осуществляется по карточке или журналу учета письменных обращений, реестру или разносной книге. В учетной форме указываются дата передачи, фамилия, инициалы непосредственного исполнителя с проставлением его подписи в реестре или разносной книге – номер обращения и дата его передачи.

72. В случае неправильного определения головного исполнителя (и (или) соисполнителя при принятии организационного решения обращение не позднее четырех календарных дней с даты регистрации возвращается в подразделение делопроизводства и режима (руководителю (начальнику) или командиру (начальнику), принявшему организационное решение о порядке рассмотрения обращения) с мотивированным рапортом руководителя подразделения, которому оно было первоначально направлено, для замены головного исполнителя и (или) соисполнителя и внесения соответствующих изменений в учетные формы.

## **VII. Рассмотрение обращения по существу**

73. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.

74. Сроки рассмотрения обращений, поступивших в Росгвардию и направленных для рассмотрения по существу в воинскую часть (организацию), исчисляются с даты первичной регистрации в УДиР Росгвардии.

75. Срок рассмотрения обращения, поданного в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты проведения личного приема.

76. Обращения, поступившие в войска национальной гвардии в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется с первичной даты регистрации обращения в войсках национальной гвардии до даты подписания окончательного ответа гражданину.

77. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, головной исполнитель организует рассмотрение обращения по существу. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют головному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

78. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>1</sup>, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с одновременным письменным уведомлением об этом гражданина.

79. Для продления срока рассмотрения обращения головной исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет рапорт на имя руководителя (начальника) или командира (начальника), принявшего организационное решение о порядке рассмотрения обращения, или уполномоченного должностного лица (по обращениям, поставленным на текущий контроль в центральном аппарате Росгвардии – на имя начальника УДиР Росгвардии) с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

80. При поступлении в установленном порядке запроса от должностного лица, осуществляющего рассмотрение обращения, документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения,

---

<sup>1</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2015, № 45, ст. 6206. Далее – «Федеральный закон № 59-ФЗ».



составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, представляются в течение пятнадцати дней со дня регистрации запроса.

81. Аналогичное обращение, приобщенное к материалам первого обращения (если срок его рассмотрения не истек), рассматривается в срок, установленный по первому обращению.

82. При рассмотрении обращения по существу непосредственный исполнитель:

82.1. Внимательно и всесторонне изучает содержание обращения, необходимые сведения, документы и материалы.

82.2. Определяет суть заявления, предложения или жалобы.

82.3. Устанавливает достаточность изложенных в обращении сведений, а также имеющихся документов и материалов для выработки и принятия решения.

82.4. Уточняет при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просит предоставить отсутствующие документы (по телефону при наличии в обращении сведений об абонентском номере или приглашает его на личную беседу). В случае отказа гражданина предоставить требуемую информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов.

82.5. Осуществляет подготовку запросов для получения необходимых сведений, документов и материалов. Запросы подписываются уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии и направляются через подразделение делопроизводства и режима.

82.6. Вносит руководителю, давшему поручение о рассмотрении обращения, предложения о выезде на место для проверки изложенных в обращении фактов.

82.7. Изучает и анализирует полученные сведения, документы и материалы.

82.8. Устанавливает факты и обстоятельства, имеющие значение для принятия решения по обращению.

82.9. Оценивает достоверность сведений, являющихся основанием для принятия решения по обращению.

82.10. Устанавливает обоснованность доводов гражданина.

82.11. Осуществляет подготовку заключения о результатах проверки по жалобе и представляет его на утверждение должностному лицу, уполномоченному на подписание ответа.

82.12. Осуществляет подготовку и представление на подпись уполномоченному должностному лицу проекта ответа гражданину, а также при необходимости проектов ответов в государственный орган или должностному лицу, направившему обращение.

83. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», оценивается целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, на основании чего делается вывод о возможности его принятия или отклонения. Принятые предложения

учитываются в практической деятельности и при обобщении правоприменительной практики. О результатах рассмотрения предложения гражданину направляется ответ.

84. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», определяется наличие оснований для удовлетворения заявления. В ответе гражданину сообщается об удовлетворении просьбы или причинах отказа в ее удовлетворении.

85. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», проводится проверка обоснованности каждого довода гражданина. По результатам рассмотрения жалобы принимаются необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий), а также при необходимости порядок обжалования принятого решения.

86. Если в ходе проверки по обращению выявлены признаки преступления или административного правонарушения, непосредственный исполнитель составляет мотивированный рапорт на имя руководителя, принявшего организационное решение о порядке рассмотрения обращения, и на основании решения руководителя перенаправляет его в государственный орган в соответствии с компетенцией.

87. Для обобщения результатов проверки по жалобе составляется мотивированное заключение, в центральном аппарате Росгвардии – докладная записка.

88. Заключение составляется в произвольной форме и должно состоять из трех частей: вводной, описательной и резолютивной.

89. Во вводной части заключения указываются:

89.1. Должность, воинское (специальное) звание, инициалы, фамилия должностного лица войск национальной гвардии, проводившего проверку.

89.2. Фамилия, инициалы гражданина.

89.3. Предмет обжалования.

90. В описательной части заключения указываются:

90.1. Объективный анализ фактов и обстоятельств, установленных по результатам проверки.

90.2. Сведения, документы и материалы, подтверждающие или опровергающие доводы гражданина.

91. В резолютивной части заключения указываются:

91.1. Выводы о наличии (отсутствии) нарушений нормативных правовых актов Российской Федерации в действиях должностных лиц войск национальной гвардии.

91.2. Предполагаемое для принятия решение по обращению.

91.3. Если в ходе проверки были выявлены нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, недостатки, упущения, злоупотребление должностными лицами служебным положением, а также необоснованность принятых ими решений, явившихся причиной жалобы:

91.3.1. Предложения о проведении служебной проверки (разбирательства) в отношении должностного лица войск национальной гвардии, допустившего нарушение (дисциплинарный проступок), либо применении к нему мер дисциплинарной ответственности.

91.3.2. Выводы о причинах и условиях, способствовавших совершению выявленных нарушений.

91.3.3. Предложения о мерах по устранению выявленных недостатков.

91.3.4. Предложение о списании материалов в дело.

92. Заключение подписывается должностным лицом войск национальной гвардии, проводившим проверку, и утверждается должностным лицом, уполномоченным на подписание ответа (в Росгвардии – не ниже начальника отдела).

93. Заключение по результатам проверки по жалобе, копии заключения служебной проверки в отношении виновных должностных лиц войск национальной гвардии, а также приказов о привлечении их к дисциплинарной ответственности приобщаются к материалу по обращению (в случае окончания служебной проверки на день утверждения заключения по результатам проверки по жалобе). Заключение по результатам рассмотрения обращения не может быть заменено заключением по результатам служебной проверки.

94. По итогам рассмотрения обращения, в том числе полученного в ходе личного приема граждан, должностным лицом, уполномоченным на подписание ответа, оно должно быть определено как:

94.1. «Поддержанное» – признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению. Поддержанными считаются также отдельные обращения, поступившие в подразделение делопроизводства, которые не подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

94.2. «Неподдержанное» – требования гражданина, изложенные в обращении, признаны необоснованными или незаконными. Неподдержанными считаются анонимные обращения, списанные в дело без проведения проверки и ответа гражданину в соответствии с настоящей Инструкцией, а также обращения, переписка по которым прекращена.

94.3. «Разъясненное» – обращение, не содержащее просьб гражданина об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, разъяснены вопросы правового или иного характера, а также порядок обжалования судебных решений. К данной группе относятся также обращения, некорректные по содержанию, изложению или форме.

95. Результатом рассмотрения обращений, в том числе полученных в ходе личного приема граждан, являются:

95.1. Письменный, направленный посредством операторов почтовой связи или направленный в форме электронного документа либо устный данный на личном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов.

95.2. Письменное, направленное посредством операторов почтовой связи или направленное в форме электронного документа либо устное данное на личном приеме уведомление гражданина:

95.2.1. Об оставлении его обращения без ответа по существу с изложением причин.

95.2.2. О переадресации обращения в иной государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

95.2.3. Принятие решения о списании обращения в номенклатурное дело без ответа на основании рапорта или докладной записки непосредственного исполнителя в соответствии с пунктом 119 настоящей Инструкции.

96. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства и другие документы) к материалам по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются гражданину путем личного вручения под расписку или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

97. Решение о предоставлении гражданину возможности ознакомления с материалами по обращению или отдельными документами, а также снятии с них копий принимается руководителем подразделения (в Росгвардии – не ниже начальника отдела) и оформляется заключением. На заключении проставляется отметка об ознакомлении гражданина с материалами по обращению, которая заверяется его подписью.

### **VIII. Особенности рассмотрения отдельных обращений**

98. Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц войск национальной гвардии либо об их личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, подлежат обязательному рассмотрению в подразделениях собственной безопасности и (или) подразделениях по работе с личным составом.

99. Регистрация, учет и принятие организационного решения по заявлениям, запросам информации и жалобам на нарушение порядка предоставления государственных услуг, поступившим в порядке, установленном пунктом 24 настоящей Инструкции, и не подлежащим рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, производятся в соответствии с настоящей Инструкцией. Рассмотрение таких обращений по существу осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. В графе учетной формы об исполнении сокращенно указываются вид и номер нормативного правового акта, регламентирующего порядок рассмотрения обращения (запроса информации).

100. Рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, проводится в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

101. В случае если жалоба, поданная заявителем, не относится к компетенции войск национальной гвардии, она в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган с письменным уведомлением гражданина о перенаправлении жалобы.

102. Обращение военнослужащего (лица, проходящего службу в войсках национальной гвардии и имеющего специальное воинское звание полиции<sup>1</sup>) в форме рапорта или докладной записки с заявлением, предложением или жалобой (в том числе об отказе в предоставлении отпуска, обжаловании дисциплинарного взыскания, уведомлениями о фактах склонения к совершению коррупционных правонарушений) регистрируется, учитывается в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и рассматривается в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Росгвардии, за исключением обращений, по которым предусмотрен иной порядок регистрации и рассмотрения. В графе учетной формы об исполнении проставляется отметка «рапорт».

103. Обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и (или) видеозаписей, иных информационных файлов, регистрируются и учитываются в соответствии с настоящей Инструкцией. Рассмотрение таких обращений по существу проводится при изложении их сути в текстовой части. В ином случае гражданину направляется уведомление о невозможности рассмотрения его обращения как некорректного по изложению в соответствии с пунктом 64 настоящей Инструкции.

104. Газеты, журналы и другие печатные издания, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией, не подлежат.

105. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, регистрируются в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. В учетных формах в графе об исполнении проставляется отметка «анонимное».

---

<sup>1</sup> Далее – «сотрудник».

106. Анонимные заявления, содержащие информацию о совершенном или готовящемся террористическом акте, докладываются уполномоченным должностным лицом подразделения делопроизводства и режима руководителю (начальнику) или командиру (начальнику) и в соответствии с его решением направляются по компетенции, копии обращения направляются в подразделение собственной безопасности войск национальной гвардии и в Федеральную службу безопасности Российской Федерации.

107. Решение о целесообразности проведения проверки по анонимному обращению, не содержащему сведений, указанных в пункте 106 настоящей Инструкции, принимает руководитель, в компетенцию которого входит решение изложенных в обращении фактов.

108. Если в ходе проверки по жалобе установлено, что в качестве гражданина указано лицо, не обращавшееся в войска национальной гвардии, либо в обращении названы вымышленные адрес и (или) фамилия, имя, отчество, жалоба признается анонимной.

109. Аналогичное обращение, поступившее из другого государственного органа или органа местного самоуправления, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого истек, не рассматривается по существу, а гражданину направляется письменное сообщение о ранее направленном ответе с обязательным указанием его реквизитов.

110. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, руководитель (начальник) или командир (начальник) по докладной записке уполномоченного должностного лица войск национальной гвардии, осуществлявшего рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. Гражданину письменно сообщается о прекращении с ним переписки с подробным обоснованием решений, принятых по поставленным вопросам, и указанием реквизитов предыдущих ответов.

111. Последующие обращения проверяются на предмет отсутствия новых доводов и обстоятельств, требующих дополнительной проверки, и без рассмотрения по существу списываются в дело по докладной записке должностного лица подразделения, осуществлявшего рассмотрение предыдущих обращений. Ответы на такие обращения не даются.

112. Заявление о прекращении рассмотрения обращения регистрируется в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Данное заявление поддерживается, если в полученных материалах не имеется сведений о наличии нарушений законов Российской Федерации, требующих принятия мер реагирования. Заявление о прекращении рассмотрения обращения приобщается к материалу первого обращения, о чем письменно сообщается гражданину.

## **IX. Подготовка и направление ответа на обращение**

113. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке и подписывается в следующем порядке:

113.1. В Росгвардии:

113.1.1. На первое обращение – уполномоченным должностным лицом, замещающим должность не ниже начальника отдела.

113.1.2. На повторное обращение – руководителем (начальником) структурного подразделения Росгвардии.

113.1.3. На безосновательное обращение, в котором обжалуется ответ руководителя структурного подразделения Росгвардии, – заместителем директора Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации – главнокомандующего войсками национальной гвардии Российской Федерации с одновременным прекращением переписки.

113.2. В воинских частях (организациях):

113.2.1. На первое обращение – уполномоченным должностным лицом, замещающим должность не ниже начальника отдела.

113.2.2. На повторное обращение – вышестоящим руководителем (по отношению к должностному лицу, подписавшему первое обращение).

113.2.3. На обращение, в котором обжалуется ответ на повторное обращение, – командиром (начальником) воинской части (организации).

114. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на личном приеме, направляется за подписью принимавшего его должностного лица или уполномоченного им должностного лица.

115. Подготовка проекта ответа осуществляется головным исполнителем с учетом сведений, представленных соисполнителями.

116. Текст ответа составляется в официально-деловом стиле с указанием организации, направившей (перенаправившей по компетенции) обращение, а также всех обращений, объединенных в один материал, без нерасшифрованных служебных аббревиатур. Запрещается направлять ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

117. Гражданину на одно его обращение направляется один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

118. Ответ на обращение должен быть своевременным, полным, мотивированным, достоверным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения. Ссылки на нормы права без приведения содержания нормативных положений не допускаются.

119. Ответ на обращение не дается:

119.1. Если обращение признано уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии анонимным.

119.2. Если обращение признано уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

120. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению):

120.1. Если обращение признано некорректным по содержанию, изложению или форме. В случае признания обращения некорректным по содержанию гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

120.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию войск национальной гвардии.

120.3. Если в обращении обжалуется судебное решение.

120.4. Если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

121. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть направлен, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в войска национальной гвардии.

122. Обращение оставляется без ответа на основании резолюции руководителя (начальника) или командира (начальника) на докладной записке непосредственного исполнителя.

123. Ответ гражданину, в отношении которого обратились депутат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, член Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, направляется во всех случаях, за исключением случаев, когда в обращении последних указана иная просьба.

124. На коллективное обращение ответ направляется на имя гражданина, указанного в обращении первым или в качестве адресанта. В тексте ответа указывается, что ответ направляется на коллективное письмо.

125. В текстовой части одного ответа на несколько объединенных в материале аналогичных обращений делается обязательная ссылка на все их номера, адресаты (если имеются), а также указываются сведения, откуда получены данные обращения.

126. Материалы, необходимые для ответа на обращение, представляются с проектом ответа для доклада должностному лицу, уполномоченному на подписание ответа не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, за исключением обращений, срок рассмотрения которых составляет менее пяти рабочих дней.

127. Проект ответа готовится в двух экземплярах. Первый экземпляр направляется в адрес заявителя, второй экземпляр подшивается в дело вместе с материалами по обращению.



128. Ответ на интернет-обращение после регистрации в подразделении делопроизводства и режима направляется в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем сканирования письменного ответа по указанному в обращении адресу электронной почты. В последнем случае оригинал ответа приобщается к материалу по обращению.

## **Х. Организация хранения рассмотренных обращений и материалов по их рассмотрению**

129. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются должностным лицом подразделения делопроизводства и режима в материал в следующей последовательности:

лист резолюций по письменному обращению;

письменное обращение, приложения к нему (при их наличии) и конверт (при наличии);

материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения), а также копии уведомлений гражданину и рапорт о продлении срока рассмотрения (при наличии);

заключение (докладная записка) по результатам рассмотрения жалобы (при наличии);

копия ответа гражданину с датой и номером регистрации.

130. При необходимости направления или возврата оригинала обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в материал по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа гражданину. В учетную форму вносятся соответствующие сведения.

131. Материалы по письменным обращениям формируются в отдельные номенклатурные дела, где они располагаются в хронологическом порядке исходя из даты их поступления, списания или по регистрационным номерам.

132. Листы в деле нумеруются карандашом в правом верхнем углу.

133. Допускается изъятие из номенклатурных дел материалов по связанным обращениям для их объединения на основании рапорта непосредственного исполнителя по согласованию с руководителем подразделения делопроизводства и режима. При изъятии материала по обращению из дела в описи проставляются отметки о движении материала.

134. Допускается формирование отдельных номенклатурных дел по заявлениям, предложениям или по направлениям оперативно-служебной деятельности, а также по типам жалоб: коллективным, повторным, неоднократным, анонимным, некорректным по содержанию или изложению или имеющими гриф «секретно».

135. Должностным лицам подразделений делопроизводства и режима запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения без отметки руководителя самостоятельного подразделения не ниже начальника отдела «В дело № \_\_\_\_\_» на заключении или копии ответа, а также материал, не соответствующий требованиям пункта 129 настоящей Инструкции.

## **XI. Порядок организации и проведения личного приема граждан**

136. Личный прием граждан в воинских частях (организациях) осуществляется командирами (начальниками), их заместителями и другими уполномоченными на то лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

137. Помещения для личного приема рекомендуется размещать на нижних этажах зданий (строений). Вход в такие помещения оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для маломобильных групп населения<sup>1</sup>.

138. Командиры (начальники) и их заместители обязаны проводить личный прием не реже одного раза в месяц. Личный прием в воинских частях (организациях) осуществляется согласно утвержденному командиром (начальником) графику и предусматривает, в том числе личный прием в течение трех часов один раз в месяц в субботний день, а также один раз в неделю в рабочий день с 17 до 20 часов.

139. Должностные лица войск национальной гвардии, осуществляющие личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению должностных лиц соответствующих подразделений и получать у них консультации.

140. Место ожидания граждан оборудуется системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами оказания первой помощи, а также схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации. В месте ожидания предусматривается доступ к местам общественного пользования (туалетам).

141. Для оформления гражданами письменного обращения помещения для личного приема обеспечиваются стульями, столами, а также писчей бумагой, ручками.

142. Рабочие места должностных лиц войск национальной гвардии, осуществляющих личный прием, оборудуются телефонной связью, а также необходимой оргтехникой.

---

<sup>1</sup> Под маломобильными группами населения понимаются: инвалиды, граждане с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками.

143. Должностные лица войск национальной гвардии, участвующие в личном приеме, обеспечиваются настольными или настенными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности.

144. За организацию личного приема в воинских частях (организациях) отвечает уполномоченное должностное лицо, назначенное командиром (начальником).

145. Допускается личный прием по предварительной записи. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в личном приеме.

146. Предварительная запись осуществляется уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии при личном обращении гражданина (при наличии постоянно действующей Общественной приемной) или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи у гражданина уточняются мотивы обращения и содержание вопроса.

147. Личный прием осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие льготы, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются во внеочередном порядке.

148. В случае отсутствия должностных лиц войск национальной гвардии, назначенных для проведения личного приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер (командировка, болезнь, отпуск), производится замена их компетентными должностными лицами.

149. При личном приеме гражданин предъявляет уполномоченному должностному лицу войск национальной гвардии документ, удостоверяющий его личность.

150. Карточки личного приема в письменной или электронной форме заполняются должностными лицами, осуществляющими личный прием, или уполномоченными должностными лицами войск национальной гвардии.

151. В карточку личного приема вносятся следующие сведения:

151.1. Дата личного приема.

151.2. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина.

151.3. При необходимости – почтовый адрес для направления письменного ответа.

151.4. Фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего личный прием.

151.5. Содержание обращения в устной форме на личном приеме.

151.6. Информация о результатах личного приема.

151.7. Регистрационный номер и дата письменного обращения, полученного в ходе личного приема, а также организационное решение о порядке его рассмотрения.

151.8. Фамилия, инициалы, должность лица, внесшего сведения в карточку личного приема.

152. Заполненные карточки личного приема в тот же день передаются в подразделение делопроизводства и режима (при отсутствии постоянно действующей Общественной приемной).

153. Карточки личного приема хранятся в хронологическом порядке по алфавиту. Количество карточек в картотеке определяется исходя из количества лиц, принятых за год. При использовании АИС работа с карточками личного приема ведется в электронной форме.

154. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

155. Если рассмотрение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию войск национальной гвардии или должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

156. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки:

156.1. Ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем проставляется отметка в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

156.2. При необходимости проведения дополнительной проверки гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации, учету и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Если гражданин ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

157. На первом листе принятого в ходе личного приема письменного обращения проставляется отметка «Принято на личном приеме». По просьбе гражданина на копии письменного обращения проставляется аналогичная отметка с подписью должностного лица, принявшего обращение, с указанием регистрационного номера и даты.

158. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в нем вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

159. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

## **ХII. Порядок организации и проведения личного приема граждан в центральном аппарате Росгвардии**

160. Организация личного приема руководящим составом Росгвардии возлагается на Главное организационное управление Росгвардии.

161. Директор Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации – главнокомандующий войсками национальной гвардии Российской Федерации<sup>1</sup>, заместители директора, руководители (начальники) структурных подразделений Росгвардии осуществляют личный прием согласно утвержденному директором ежеквартальному<sup>2</sup> графику, как правило, по предварительной записи. Допускается проведение личного приема в рабочих кабинетах в режиме видеосвязи.

162. Запись на личный прием к руководящему составу Росгвардии осуществляют должностные лица Общественной приемной Росгвардии.

163. Заместители директора осуществляют личный прием по вопросам обжалования действий (бездействия) должностных лиц структурных подразделений Росгвардии, руководители (начальники) структурных подразделений Росгвардии – по вопросам обжалования действий (бездействия) командиров (начальников) воинских частях (организаций).

164. Подготовка материалов к личному приему заместителями директора возлагается на аппараты, обеспечивающие их деятельность.

165. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

165.1. Решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию войск национальной гвардии, гражданину дается разъяснение, в какой государственный орган, орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться.

165.2. По поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, а также если в ходе записи на личный прием он не привел новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения обращения.

165.3. Гражданин обжалует судебное решение.

165.4. У гражданина отсутствуют документы, удостоверяющие его личность.

165.5. Гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

166. Личный прием граждан в заявительном порядке в день обращения в Общественную приемную Росгвардии проводят должностные лица Общественной приемной Росгвардии без предварительной записи.

---

<sup>1</sup> Далее – «директор».

<sup>2</sup> В ежеквартальный график приема граждан допускается внесение изменений.

167. Письменные обращения, принятые должностными лицами Общественной приемной Росгвардии, направляются в структурные подразделения Росгвардии для рассмотрения.

168. О результатах рассмотрения обращений, принятых на личном приеме должностными лицами подразделений делопроизводства и режима структурных подразделений Росгвардии, сообщается в Общественную приемную Росгвардии.

169. Должностными лицами Общественной приемной Росгвардии осуществляется консультация по вопросам:

169.1. Требований к оформлению письменного обращения.

169.2. Порядка и сроков рассмотрения обращений.

169.3. Порядка обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц при рассмотрении обращений и приеме граждан.

169.4. Порядка обращения и записи на личный прием к заместителям директора и руководителям (начальникам) структурных подразделений Росгвардии.

169.5. Необходимости обращения в иной государственный орган, к компетенции которого относятся поставленные гражданином вопросы.

169.6. Порядка информирования о ходе и результатах рассмотрения письменных обращений.

### **ХIII. Текущий контроль и анализ рассмотрения обращений**

170. Контроль за рассмотрением обращений устанавливается в целях своевременного и полного их рассмотрения, а также принятия мер по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, вызывающих поступление повторных жалоб.

171. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений возлагается на подразделение делопроизводства и режима.

172. Контроль за качеством рассмотрения обращений и соответствием ответов требованиям, установленным пунктом 118 настоящей Инструкции, осуществляют руководители (начальники) структурных подразделений Росгвардии по направлениям деятельности и командиры (начальники) воинских частей (организаций).

173. Текущий контроль в структурных подразделениях Росгвардии устанавливается за рассмотрением:

парламентских запросов;

запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной власти всех уровней;

обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации (при требовании направления информационной справки или копии ответа гражданину);

иных обращений по решению директора, заместителей директора, руководителей (начальников) структурных подразделений Росгвардии и их заместителей.

174. Текущий контроль в воинских частях (организациях) устанавливается за рассмотрением:

обращений (запросов), указанных в пункте 173 настоящей Инструкции;

обращений, адресованных Президенту Российской Федерации и направленных для исполнения в войска национальной гвардии;

обращений, поступивших из структурных подразделений Росгвардии с поручением представить материалы проведения проверок и (или) копию ответа гражданину;

иных обращений по решению руководителей (начальников) подразделений войск национальной гвардии и их заместителей.

175. Способы осуществления текущего контроля:

175.1. Использование учетных форм, в том числе АИС.

175.2. Оперативное выяснение хода исполнения поручений по обращениям.

175.3. Регулярные письменные или устные напоминания о приближающихся и истекших сроках исполнения.

175.4. Истребование от головных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом руководителю (начальнику) или командиру (начальнику).

176. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято только руководителем, его установившим, либо уполномоченным им должностным лицом.

177. Рассмотрение обращения снимается с контроля, если гражданину, а также обратившимся в отношении его должностным лицам даны ответы на все поставленные в обращении вопросы и приняты необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. Промежуточный ответ (уведомление) гражданину о продлении срока либо о проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее, не является основанием для прекращения рассмотрения обращения и снятия его с контроля.

178. Решение о снятии с контроля принимает уполномоченное должностное лицо войск национальной гвардии на основании копий отправленных ответов.

179. Командиры (начальники) воинских частей (организаций) обязаны не реже одного раза в квартал проводить внутреннюю проверку состояния работы по рассмотрению обращений. Для проведения такой проверки приказом соответствующего командира (начальника) создается комиссия, в состав которой рекомендуется включать должностных лиц подразделений по работе с личным составом и юридических служб, а также должностное лицо, ответственное за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений.

180. Комиссия проводит анализ рассмотрения обращений<sup>1</sup> с целью выявления причин и условий, способствующих нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан и совершенствованию служебной деятельности подразделений войск национальной гвардии. По результатам проверки составляется аналитическая справка, в которой должна быть отражена статистическая информация о поступлении и результатах рассмотрения обращений.

181. Анализу в воинских частях (организациях) подлежат:

181.1. Статистическая информация о поступлении и результатах рассмотрения обращений:

181.1.1. Количество обращений по категориям (предложения, заявления, жалобы, запрос информации).

181.1.2. Информация о количестве обращений, поступивших из органов государственной власти, общественных организаций, военнослужащих (сотрудников) войск национальной гвардии, членов их семей, частных лиц (отдельно указываются анонимные и коллективные обращения).

181.1.3. Информация о количестве обращений, поступивших из структурных подразделений Росгвардии.

181.2. Тематика (содержание) обращений (отдельно указываются обращения о неправомерных действиях должностных лиц, неуставных взаимоотношениях, действиях коррупционной направленности).

181.3. Соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

181.4. Информация по итогам рассмотрения обращений (поддержано, не поддержано, разъяснено).

181.5. Информация о проведении личных приемов.

182. Аналитическая справка представляется командиру (начальнику) воинской части (организации) для рассмотрения и подлежит хранению совместно с материалами по организации работы с обращениями, копия аналитической справки направляется по подчиненности в вышестоящий орган военного управления не позднее 2 числа месяца, следующего за отчетным. Обобщенные данные представляются подразделениями войск национальной гвардии, непосредственно подчиненными директору, в УДиР Росгвардии не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным.

183. Руководители (начальники) структурных подразделений Росгвардии обязаны не реже одного раза в квартал проводить внутреннюю проверку состояния работы по рассмотрению обращений. Для проведения такой проверки приказом соответствующего руководителя (начальника) создается внештатная аналитическая группа, в состав которой включается лицо, ответственное за учет и соблюдение сроков рассмотрения обращений.

184. Аналитическая группа проводит анализ рассмотрения обращений, поступивших в структурное подразделение Росгвардии, с

---

<sup>1</sup> Далее – «анализ».



целью выявления причин и условий, способствующих нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан и совершенствования служебной деятельности воинской части (организации). По результатам проверки составляется аналитическая справка, в которой должна быть отражена статистическая информация о поступлении и результатах рассмотрения обращений.

185. Анализу в структурных подразделениях Росгвардии подлежат:

185.1. Статистическая информация о поступлении и результатах рассмотрения обращений:

185.1.1. Количество обращений по категориям (предложения, заявления, жалобы, запрос информации).

185.1.2. Информация о количестве обращений, поступивших из органов государственной власти, общественных организаций, военнослужащих (сотрудников) войск национальной гвардии, членов их семей, частных лиц.

185.1.3. Информация о количестве обращений, поступивших непосредственно в структурное подразделение Росгвардии (минуя УДиР Росгвардии).

185.1.4. Количество обращений, исполненных непосредственно в структурном подразделении Росгвардии, направленных на исполнение в войска национальной гвардии (с указанием подразделения) и в другие организации по принадлежности.

185.2. Тематика (содержание) обращений.

185.3. Соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

185.4. Информация по итогам рассмотрения обращений (поддержано, не поддержано, разъяснено).

185.5. Информация о проведении личных приемов (представляет Общественная приемная Росгвардии).

186. Информация о количестве обращений, направленных руководителю (начальнику) структурного подразделения Росгвардии как главному исполнителю, и о количестве обращений, направленных на соисполнение, указывается отдельными пунктами.

187. Аналитическая справка представляется руководителю (начальнику) структурного подразделения Росгвардии для рассмотрения и подлежит хранению совместно с материалами по организации работы с обращениями, копия аналитической справки направляется в УДиР Росгвардии не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным.

188. УДиР Росгвардии ежеквартально обобщает полученные статистические данные, анализирует состояние исполнительской дисциплины в части, касающейся нарушения сроков рассмотрения обращений. Отчет о результатах работы с обращениями граждан и организаций представляется директору для рассмотрения.

#### **XIV. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок**

189. Плановые и внеплановые проверки рассмотрения обращений проводятся в пределах осуществления контрольных полномочий уполномоченными должностными лицами.

190. Руководители (начальники) или командиры (начальники) в служебных заданиях должностных лиц, направляемых для проведения инспектирования, контрольных и целевых проверок, должны планировать изучение рассмотрения обращений.

192. В ходе проверок уполномоченным должностным лицом подразделения делопроизводства и режима изучаются и оцениваются:

192.1. Планирование и проведение организационных мероприятий по повышению исполнительской дисциплины, улучшению качества рассмотрения обращений, выявлению и устранению причин, порождающих повторные жалобы в вышестоящие и надзорные инстанции.

192.2. Статистические и аналитические материалы.

192.3. Материалы коллегий и оперативных совещаний, на которых рассматривались вопросы организации и совершенствования рассмотрения обращений.

192.4. Влияние принятых управленческих решений на результаты рассмотрения обращений.

192.5. Знание должностными лицами войск национальной гвардии требований нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений.

192.6. Организация и проведение личных приемов.

192.7. Полнота и качество заполнения учетных форм.

192.8. Номенклатурные дела с материалами по письменным обращениям на предмет полномочий лица на подписание ответа, а также соблюдение срока рассмотрения обращения.

193. В ходе проверок уполномоченными должностными лицами войск национальной гвардии по направлениям деятельности изучаются учетные формы и номенклатурные дела с материалами по письменным обращениям на предмет качества рассмотрения обращений по существу подготовки ответов.

194. В случае выявления нарушений при рассмотрении обращений проводится проверка, по результатам которой виновные должностные лица войск национальной гвардии привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
и организаций в войсках  
национальной гвардии Российской  
Федерации

*Рекомендуемый образец*

## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

*Лицевая сторона*

Фамилия _____		
Имя, отчество (при наличии) _____		
Адрес _____		
Дата приема _____		
Содержание просьбы _____		
Кто проводил прием _____ (должность, фамилия, имя, отчество)		
Принято письменное обращение		
Направлено в _____	«__» _____	20 г.
Регистрационный № _____		

*Оборотная сторона*

<p>Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, другое)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Примечание _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
--

Приложение № 2  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан  
и организаций в войсках  
национальной гвардии Российской  
Федерации

Книга учета письменных обращений  
(предложений, заявлений или жалоб)

(условное наименование воинской части, органа военного управления)

№ п/п.	Дата поступления	Фамилия, имя, отчество (при наличии) автора обращения (предложения, заявления или жалобы), его адрес, отношение к военной службе	Краткое содержание обращения (предложения, заявления или жалобы)	Кому поручено рассмотрение обращения (предложения, заявления или жалобы)	Срок исполнения	Принятое по обращению (предложению, заявлению или жалобе) решение и дата его принятия либо его передачи	Дата и номер ответа на обращение	Дело, в которое подшиты документы (предложение, заявление или жалоба)