

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В СОВЕТЕ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Председателя
Совета Федерации
Федерального Собрания
Российской Федерации
от 1 ноября 2006 года
№ 461рп-СФ

І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок организации личного приема граждан и рассмотрения письменных индивидуальных и коллективных предложений, заявлений и жалоб граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – обращения граждан) в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Совет Федерации).

2. Работа по организации личного приема граждан и рассмотрению их обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Регламентом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, решениями и поручениями Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Председатель Совета Федерации), Положением об Аппарате Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Инструкцией по делопроизводству в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Инструкция по делопроизводству), а также на основании настоящей Инструкции.

3. Работа с обращениями граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц Совета Федерации (Председатель Совета Федерации, заместители Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – заместители Председателя Совета Федерации), председатели, первые заместители и заместители председателей комитетов и комиссий Совета Федерации, председатели подкомитетов и подкомиссий Совета Федерации, члены комитетов и комиссий Совета Федерации), а также членов Совета Федерации, временно не входящих в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, помощников членов Совета Федерации.

Работники Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Аппарат Совета Федерации), осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц Совета Федерации, членов Совета Федерации, временно не входящих в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, или в порядке исполнения обязанностей федеральной государственной гражданской службы (в объеме, установленном их должностными регламентами), считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Личный прием граждан осуществляется после предъявления ими документов, удостоверяющих личность.

Письменные обращения граждан (далее – письменные обращения) должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) автора (авторов) обращения, почтовый адрес для ответа (уведомления), изложение сути обращения, личную подпись и дату.

5. Письменные обращения, адресованные Совету Федерации, его органам (Совету палаты, комитетам и комиссиям Совета Федерации), Аппарату Совета Федерации или его структурным подразделениям, рассматриваются как адресные обращения.

Ответственность за полноту и своевременность рассмотрения адресных обращений граждан несут председатели комитетов и комиссий Совета Федерации, руководство Аппарата Совета Федерации и руководители структурных подразделений Аппарата Совета Федерации.

6. Письменные обращения, адресованные должностным лицам Совета Федерации, членам Совета Федерации, временно не входящим в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, помощникам членов Совета Федерации, работникам Аппарата Совета Федерации, рассматриваются как именные обращения.

Ответственность за полноту и своевременность рассмотрения именных обращений несут те должностные лица Совета Федерации, члены Совета Федерации, временно не входящие в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, помощники членов Совета Федерации и работники Аппарата Совета Федерации, кому они адресованы.

7. Письменные обращения, поступившие в Совет Федерации, а также письменные обращения, полученные непосредственно должностными лицами Совета Федерации или работниками Аппарата Совета Федерации, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Совета Федерации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

8. Обращения граждан, относящиеся к компетенции Совета Федерации, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

9. Поступившие в Совет Федерации, но не адресованные Совету Федерации, его органам и должностным лицам, членам Совета Федерации, временно не входящим в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, помощникам членов Совета Федерации, Аппарату Совета Федерации, его структурным подразделениям или работникам Аппарата Совета Федерации письменные обращения рассматриваются как ошибочно направленные.

Ошибочно направленные письменные обращения, а также письменные обращения, не относящиеся к компетенции Совета Федерации по содержанию поставленных вопросов, в семидневный срок со дня их регистрации направляются в государственные органы, органы местного самоуправления (их должностным лицам) по принадлежности или для рассмотрения подведомственных им вопросов с уведомлением об этом автора обращения.

10. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Если не представляется возможным направить жалобу на рассмотрение старшему по служебному положению в порядке подчиненности органу (должностному лицу), она возвращается автору обращения с разъяснением права на судебное обжалование неправомερных действий или решений.

11. Рассмотрение содержания обращения осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если автору дан устный или письменный ответ на все поставленные в нем вопросы.

12. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения, особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или федеральным законом.

Обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, подлежат возврату автору обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

13. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приема граждан должностными лицами Совета Федерации, осуществление личного приема граждан

работниками Приемной Совета Федерации (отдела) Управления информационного и документационного обеспечения Аппарата Совета Федерации (далее – Приемная Совета Федерации) и организацию работы по рассмотрению письменных обращений несет Приемная Совета Федерации.

14. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении личных обращений граждан и их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан и их представителей.

15. Положения настоящей Инструкции не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц (включая организацию личного приема законных представителей юридических лиц).

Указанные обращения рассматриваются на основании поручений должностных лиц Совета Федерации, членов Совета Федерации, временно не входящих в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, руководства Аппарата Совета Федерации, данных ими в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

1. Порядок осуществления личного приема граждан должностными лицами Совета Федерации и членами Совета Федерации, временно не входящими в состав комитетов или комиссий Совета Федерации

16. Личный прием граждан должностными лицами Совета Федерации осуществляется на основании графика личного приема граждан членами комитетов и комиссий Совета Федерации (далее – график личного приема граждан) в специально отведенном помещении Приемной Совета Федерации по адресу: город Москва, улица Моховая, дом 7.

График личного приема граждан утверждается Председателем Совета Федерации на каждую сессию Совета Федерации.

17. Запись граждан на личный прием к должностным лицам Совета Федерации осуществляется в Приемной Совета Федерации на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

18. Работник Приемной Совета Федерации вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для доклада должностному лицу Совета Федерации на личном приеме гражданина.

19. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами Совета Федерации проводится работниками Приемной Совета Федерации во взаимодействии с помощниками членов Совета Федерации и работниками аппаратов соответствующих комитетов и комиссий Совета Федерации. При необходимости указанные лица вправе запрашивать от соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения гражданина.

20. При проведении личного приема граждан должностные лица Совета Федерации вправе привлекать в качестве экспертов работников Приемной Совета Федерации и других работников Аппарата Совета Федерации.

21. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи.

22. До начала личного приема граждан начальник Приемной Совета Федерации предоставляет должностному лицу Совета Федерации список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их разрешения.

При необходимости по обращениям граждан готовятся проекты писем должностным лицам соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления. Письма

оформляются на официальных бланках.

23. Должностное лицо Совета Федерации, осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции Совета Федерации, касаются работы его органов или должностных лиц, направлены на совершенствование работы Аппарата Совета Федерации, то вышеназванное должностное лицо принимает их к личному рассмотрению или адресует соответствующим должностным лицам Совета Федерации, руководителям структурных подразделений Аппарата Совета Федерации для рассмотрения. В этом случае оформляется информационное письмо или письменное поручение должностного лица, проводившего личный прием гражданина.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, подлежат разрешению согласно подведомственности в государственных органах, органах местного самоуправления, то вышеназванное должностное лицо направляет письменное обращение на рассмотрение соответствующим должностным лицам этих органов. Контроль за рассмотрением таких обращений осуществляет Приемная Совета Федерации.

24. Должностное лицо Совета Федерации, проводящее личный прием, дает гражданам с их согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться. По просьбе гражданина ему дается письменный ответ (о порядке направления письменного ответа граждан уведомляется устно во время личного приема).

25. По итогам личного приема гражданину направляется письменное уведомление о принятых мерах по его письменному обращению. В случае направления письменного обращения гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменном уведомлении указывается, в какой государственный орган, орган местного самоуправления (какому должностному лицу) и за каким исходящим номером направлено на рассмотрение письменное обращение.

Письменный ответ (уведомление) подписывает должностное лицо, проводившее личный прием граждан или лицо, им уполномоченное.

26. О поступивших от государственных органов и органов местного самоуправления ответах на письменные обращения Приемная Совета Федерации докладывает соответствующему должностному лицу Совета Федерации.

27. Личный прием граждан должностными лицами Совета Федерации вне рамок утвержденного графика личного приема граждан, а также личный прием граждан членами Совета Федерации, временно не входящими в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, проводится по мере необходимости на основании устных или письменных обращений граждан к этим должностным лицам, членам Совета Федерации. В этом случае предварительную запись граждан на личный прием, информирование их о дате, времени и месте проведения личного приема осуществляют помощники членов Совета Федерации.

2. Порядок осуществления личного приема граждан работниками Приемной Совета Федерации

28. Личный прием граждан работниками Приемной Совета Федерации осуществляется в помещении Приемной Совета Федерации в соответствии с Положением о Приемной Совета Федерации (отделе) Управления информационного и документационного обеспечения Аппарата Совета Федерации и должностными регламентами работников.

При проведении личного приема граждан оформляется карточка личного приема гражданина (регистрационная карточка).

29. Личный прием граждан осуществляется без предварительной записи в порядке очередности обращения. Часы приема: понедельник – четверг с 9 до 17 часов, пятница с 9 до 16 часов, суббота с 9 до 14 часов.

30. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может

сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

31. Во время личного приема граждан, а также при их обращении по телефону Телефонной справочной службы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Телефонная служба Совета Федерации) гражданам могут даваться устные разъяснения о подведомственности рассмотрения интересующих их вопросов, порядке обращения к должностным лицам Совета Федерации, компетенции Совета Федерации, порядке получения информации об итогах рассмотрения письменных обращений.

32. Устные ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать устный ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

Для получения письменного ответа по итогам личного приема гражданину предлагается письменно изложить смысл своего вопроса (заявления, предложения, жалобы) или удостоверить собственноручной подписью в карточке личного приема гражданина (регистрационной карточке) правильность его изложения работником Приемной Совета Федерации. В отдельных случаях для уточнения содержания обращения, изложенного гражданином устно во время личного приема, могут использоваться документированные результаты аудио- и видеозаписи личного приема.

33. В процессе проведения личного приема граждан работники Приемной Совета Федерации могут принимать именные и адресные письменные обращения, которые подлежат регистрации.

Работники Приемной Совета Федерации обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий органов Совета Федерации и структурных подразделений Аппарата Совета Федерации (в адресных обращениях).

34. Работники Приемной Совета Федерации вправе предложить гражданину, изъявившему желание передать письменное обращение, устранить замечания, вытекающие из положений пунктов 4, 10, 12, 15, 41, 48 настоящей Инструкции.

Представители юридических лиц (курьеры, нарочные) передают адресованные органам и должностным лицам Совета Федерации письменные обращения от юридических лиц через экспедицию Совета Федерации по адресу: город Москва, улица Большая Дмитровка, дом 24, строение 3.

35. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием граждан не допускаются.

36. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник милиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина (регистрационной карточке), оформляемой работниками Приемной Совета Федерации по итогам личного приема гражданина.

37. Устные обращения граждан, поступившие на автоответчик Телефонной справочной службы Совета Федерации, с учетом положений пунктов 4 и 12 настоящей Инструкции по решению начальника Приемной Совета Федерации документируются, регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном для письменных обращений граждан.

III. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

38. Централизованный учет и регистрацию поступивших в Совет Федерации письменных обращений (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие) осуществляет Приемная Совета Федерации.

В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру в Приемной Совета Федерации. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством

Аппарата Совета Федерации.

39. Должностные лица Совета Федерации, работники Аппарата Совета Федерации, получившие письменные обращения минуя Приемную Совета Федерации, передают их в Приемную Совета Федерации для регистрации, после чего указанные письменные обращения возвращаются им для рассмотрения. Исключение составляют письменные обращения личного характера.

40. Именные письменные обращения, адресованные членам Совета Федерации, временно не входящим в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, и поступившие минуя Приемную Совета Федерации, как правило, регистрируются и рассматриваются членами Совета Федерации или по их поручению помощниками членов Совета Федерации.

Поступившие в Приемную Совета Федерации именные письменные обращения, адресованные членам Совета Федерации, временно не входящим в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, после регистрации передаются адресатам без вскрытия конверта (пакета, бандероли).

41. Именные письменные обращения, адресованные членам Совета Федерации, полномочия которых прекращены, возвращаются авторам без рассмотрения через Приемную Совета Федерации с указанием причины возврата.

42. Именные письменные обращения, адресованные должностным лицам Совета Федерации, передаются Приемной Совета Федерации адресатам через соответствующие органы Совета Федерации для принятия решения о порядке их рассмотрения.

Председатель Совета Федерации, его заместители устанавливают порядок рассмотрения адресованных им письменных обращений и организуют его исполнение через своих помощников, советников или соответствующие секретариаты.

43. Работа с адресными письменными обращениями осуществляется на основании поручений руководителей соответствующих органов Совета Федерации, руководства Аппарата Совета Федерации или руководителей структурных подразделений Аппарата Совета Федерации.

Письменные обращения, адресованные Совету Федерации, Совету палаты, в зависимости от содержания поставленных вопросов передаются Приемной Совета Федерации в Секретариат Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, соответствующие секретариаты заместителей Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Председателя Совета Федерации) или по согласованию с ними направляются в государственные органы, органы местного самоуправления для рассмотрения согласно подведомственности поставленных вопросов.

Письменные обращения, адресованные комитетам и комиссиям Совета Федерации, структурным подразделениям Аппарата Совета Федерации, передаются Приемной Совета Федерации адресатам.

44. Работа с письменными обращениями в Приемной Совета Федерации осуществляется работниками Приемной Совета Федерации в соответствии с их должностными регламентами, поручениями начальника Приемной Совета Федерации и с учетом требований настоящей Инструкции.

Письменные обращения граждан рассматриваются, как правило, без их непосредственного участия.

Рассмотрение обращений граждан с выездом на место не осуществляется.

Приемная Совета Федерации не ведет переписку с гражданами по электронной почте.

45. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

46. Письменные обращения на иностранных языках или языках народов Российской Федерации рассматриваются после перевода текста обращения на русский язык или составления аннотации содержания обращения. Порядок направления документов для перевода на русский язык (составления

аннотации) устанавливается Инструкцией по делопроизводству.

47. При рассмотрении письменных обращений исполнитель проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившее обращение на повторность.

48. Оставляются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы и органы местного самоуправления для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса обращения граждан:

а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;

б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);

в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

г) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах "а", "в", "г" настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения.

При наличии оснований, указанных в подпункте "в" настоящего пункта, гражданин дополнительно письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

49. Информация о письменных обращениях, содержащих предложения граждан по совершенствованию законодательства Российской Федерации или отзывы на законопроекты и законодательные акты, а также суждения о деятельности Совета Федерации, его органов и должностных лиц, представляется руководству Совета Федерации, соответствующим должностным лицам и членам Совета Федерации, временно не входящим в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, для сведения.

50. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

а) не предполагающие ответа;

б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

в) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

г) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

д) связанные с рекламой товаров или услуг.

51. Подготовка ответов на письменные обращения по вопросам, касающимся разъяснения актов Совета Федерации, осуществляется органами Совета Федерации.

52. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суд действий или решений должностных лиц, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом Совета Федерации, работником Аппарата Совета Федерации, кто принимал обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием Приемной Совета Федерации.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

53. Председатель Совета Федерации, заместитель Председателя Совета Федерации, председатель комитета, комиссии Совета Федерации, член Совета Федерации, Руководитель Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Руководитель Аппарата Совета Федерации) могут признать очередное обращение гражданина бесосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случаях, если:

а) автор неоднократно (более чем в двух письменных обращениях) использовал ненормативную лексику и выражения, оскорбляющие честь и достоинство других граждан;

б) содержание письменного обращения носит сумбурный характер (обращение лишено смысла или написано неразборчиво);

в) автору повторных письменных обращений неоднократно давались ответы и разъяснения по вопросам, затронутым в обращении.

Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании в установленном законодательством Российской Федерации порядке автора повторных письменных обращений недееспособным.

Как правило, автору письменных обращений направляется предварительное уведомление о возможном прекращении переписки на основании подпунктов "а" и "б" настоящего пункта.

Подготовку проектов решений, предусмотренных настоящим пунктом, осуществляют Приемная Совета Федерации или должностные лица Совета Федерации, члены Совета Федерации, временно не входящие в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, работники Аппарата Совета Федерации, направлявшие гражданину предварительное уведомление о возможном прекращении переписки.

О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

54. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой дел.

Работа с обращениями граждан осуществляется в единой Технологической автоматизированной информационной системе делопроизводства и документооборота Аппарата Совета Федерации.

Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в Архив Совета Федерации осуществляются, как правило, в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

55. Регистрация обращений граждан осуществляется, как правило, в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после поступления.

Письменные обращения передаются для регистрации в Приемную Совета Федерации.

На письменном обращении проставляется регистрационный штамп Приемной Совета Федерации, где указываются дата регистрации и номер обращения.

В случаях когда регистрация письменного обращения осуществляется по реквизитам, указанным на конверте (пакете), без его вскрытия, регистрационный штамп проставляется на обратной стороне конверта (пакета).

На каждое обращение гражданина оформляется регистрационная карточка.

56. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются и передаются адресатам или исполнителям вместе с текстом обращения.

57. Передача именных обращений адресатам в Совете Федерации, передача адресных обращений органам Совета Федерации и структурным подразделениям Аппарата Совета Федерации осуществляются Приемной Совета Федерации по реестру, как правило, через отдел документационного обеспечения Управления информационного и документационного обеспечения Аппарата Совета Федерации (далее – отдел документационного обеспечения).

Возврат или передача письменного обращения из одного структурного подразделения Аппарата Совета Федерации в другое оформляется сопроводительным письмом руководителя структурного подразделения Аппарата Совета Федерации.

58. Исходящие документы по письменным обращениям (сопроводительные письма и напоминания по обращениям, направляемые в государственные органы и органы местного самоуправления, ответы и уведомления авторам обращений) передаются для отправки в отдел документационного обеспечения.

Исходящие документы направляются в государственные органы и органы местного самоуправления вместе с оригиналами письменных обращений.

59. При постановке письменного обращения на контроль для формирования контрольного экземпляра дела по обращению с оригинала обращения снимается копия. При необходимости с приложенных к письменному обращению документов снимаются копии.

60. Регистрация поступивших ответов осуществляется Приемной Совета Федерации. Регистрационный штамп Приемной Совета Федерации проставляется на оборотной стороне последней страницы ответа.

Регистрация и передача поступивших ответов по письменным обращениям, рассмотренным в структурных подразделениях Аппарата Совета Федерации (если реквизиты ответа содержат ссылки на номер исходящего документа структурного подразделения Аппарата Совета Федерации), осуществляются работниками отдела документационного обеспечения. После регистрации ответ передается в соответствующее структурное подразделение Аппарата Совета Федерации.

61. По письменным обращениям, подлежащим докладу Председателю Совета Федерации, с рукописного текста обращения изготавливается его машинописная копия, которая прилагается к оригиналу обращения.

62. Формирование архивных дел по письменным обращениям включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или ксерокопия письменных поручений должностных лиц Совета Федерации, руководства Аппарата Совета Федерации (если таковые имеются), оригиналы поступивших из государственных органов или органов местного самоуправления письменных ответов.

Списание письменных обращений в дело оформляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

63. Дела по письменным обращениям, рассмотренным должностными лицами Совета Федерации в пределах их полномочий, а также дела по письменным обращениям, рассмотренным в структурных подразделениях Аппарата Совета Федерации, хранятся в делопроизводстве соответствующих структурных подразделений Аппарата Совета Федерации в алфавитном порядке по первым буквам фамилий авторов обращений, названий объединений граждан.

Дела по письменным обращениям, рассмотренным должностными лицами Совета Федерации, но не относящимся к их полномочиям, а также дела по письменным обращениям, рассмотренным членами Совета Федерации, временно не входящими в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, хранятся в делопроизводстве помощников членов Совета Федерации в аналогичном порядке.

64. В конце каждого календарного года руководители структурных подразделений Аппарата Совета

Федерации, помощники членов Совета Федерации передают дела по письменным обращениям в Приемную Совета Федерации или Архив Совета Федерации.

65. Дела по письменным обращениям, сформированные в Приемной Совета Федерации, хранятся в течение пяти лет, после чего передаются на хранение в Архив Совета Федерации или уничтожаются в установленном порядке.

V. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

66. Письменные обращения, направляемые в государственные органы или органы местного самоуправления, могут быть поставлены на контроль.

67. Основаниями для постановки на контроль письменных обращений могут служить:

а) содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

б) содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

в) поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях, если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан).

68. Контроль может осуществляться и в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в письменных обращениях вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

69. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля письменного обращения принимает должностное лицо Совета Федерации, член Совета Федерации, временно не входящий в состав комитета или комиссии Совета Федерации, или работник Аппарата Совета Федерации, подписавшие сопроводительное письмо в государственный орган, орган местного самоуправления с просьбой о рассмотрении письменного обращения.

70. Основаниями для снятия с контроля письменного обращения могут служить:

а) направление компетентным государственным органом, органом местного самоуправления письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

б) поступление письменного ответа от государственных органов, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

в) поступление от соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления справки о фактических обстоятельствах дела.

71. Председатель Совета Федерации или по его поручению заместитель Председателя Совета Федерации осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями граждан.

72. Приемная Совета Федерации по итогам каждого месяца, полугодия и года письменно информирует должностных лиц Совета Федерации, членов Совета Федерации, временно не входящих в состав комитетов или комиссий Совета Федерации, и руководство Аппарата Совета Федерации о количестве и характере поступивших обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению и результатах

контроля.

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

73. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в Совет Федерации, без их согласия не допускаются.

74. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении Совета Федерации.

75. Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится руководителем органа Совета Федерации, руководителем структурного подразделения Аппарата Совета Федерации, располагающими этими документами и материалами, или по их поручению начальником Приемной Совета Федерации.

76. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Совет Федерации 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 Совете Федерации, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по независящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется начальником Приемной Совета Федерации по согласованию с соответствующим должностным лицом, рассматривавшим письменное обращение.

77. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) должностных лиц Совета Федерации и работников Аппарата Совета Федерации в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для организации проверки и принятия мер Председателю Совета Федерации или Руководителю Аппарата Совета Федерации.

78. Почтовый адрес для письменных обращений граждан:

улица Большая Дмитровка, дом 26, город Москва, 103426

или улица Моховая, дом 7, город Москва, 121295.

Адрес электронной почты: **Post_SF@gov.ru**.

Факс: (495) **629-67-43**; (495) **203-41-67**.

Телефонная справочная служба Совета Федерации: (495) **629-70-09**.