

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**по работе с обращениями и запросами граждан**  
**в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации**

---

**I. Общие положения**

1. Настоящая Инструкция определяет порядок осуществления в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Совет Федерации) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) и запросов информации о деятельности Совета Федерации граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в Совет Федерации в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращения (запросы)).

2. Работа с обращениями (запросами) 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 (запросами), поступившими в Совет Федерации в письменной форме (далее – письменные обращения (запросы)) и в форме электронного документа (далее – электронные обращения (запросы)), является прямой служебной обязанностью должностных лиц Совета Федерации (Председателя Совета Федерации, первого заместителя Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – первый заместитель Председателя Совета Федерации), заместителей Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – заместители Председателя Совета Федерации), председателей, первых заместителей, заместителей председателей комитетов, комиссий Совета Федерации (председателей подкомитетов, подкомиссий), членов комитетов, комиссий Совета Федерации), а также членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – члены Совета Федерации), временно не входящих в составы комитетов, комиссий Совета Федерации.

4. Сотрудники Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Аппарат Совета Федерации), осуществляющие работу с обращениями (запросами) в порядке исполнения поручений должностных лиц Совета Федерации, членов Совета Федерации, временно не входящих в составы комитетов, комиссий Совета Федерации, Руководителя Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – Руководитель Аппарата Совета Федерации), первых заместителей и заместителей Руководителя Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – первые заместители и заместители Руководителя Аппарата Совета Федерации), руководителей структурных подразделений Аппарата Совета Федерации или в порядке исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений (запросов).

5. Учет и регистрация обращений (запросов), поступивших в Совет Федерации, ведется с использованием технологического модуля работы с обращениями граждан подсистемы "Дело-ТСФ" (далее – подсистема "Дело-ТСФ").

6. Ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений (запросов), адресованных Совету Федерации, его органам (Совету палаты, комитетам и комиссиям Совета

Федерации), Аппарату Совета Федерации или его структурным подразделениям, несут председатели комитетов и комиссий Совета Федерации, Руководитель Аппарата Совета Федерации, первые заместители и заместители Руководителя Аппарата Совета Федерации (далее – руководство Аппарата Совета Федерации) и руководители структурных подразделений Аппарата Совета Федерации.

7. Ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений (запросов), адресованных должностным лицам Совета Федерации, членам Совета Федерации, временно не входящим в составы комитетов, комиссий Совета Федерации, помощникам членов Совета Федерации, сотрудникам Аппарата Совета Федерации, несут должностные лица Совета Федерации, члены Совета Федерации, временно не входящие в составы комитетов, комиссий Совета Федерации, помощники членов Совета Федерации и сотрудники Аппарата Совета Федерации, получившие эти обращения (запросы).

8. Обращения (запросы), поступившие в Совет Федерации, подлежат регистрации в течение трех дней с момента их поступления и обязательному рассмотрению.

Отказ в рассмотрении обращений (запросов), содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Совета Федерации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 61 настоящей Инструкции.

9. Обращение (запрос), поступившее в Совет Федерации в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

10. В случае, если предоставление информации по запросу невозможно в срок, указанный в пункте 9 настоящей Инструкции, пользователь информации в течение семи дней со дня регистрации запроса уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного тридцатидневного срока для ответа на запрос.

11. В случае, если запрашиваемая информация опубликована в средстве массовой информации или размещена на официальном сайте Совета Федерации в сети Интернет, в ответе на запрос указываются название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

12. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к запрашиваемой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, пользователю информации предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

13. Поступившие в Совет Федерации, но не адресованные Совету Федерации, его органам и должностным лицам, членам Совета Федерации, временно не входящим в составы комитетов, комиссий Совета Федерации, помощникам членов Совета Федерации, Аппарату Совета Федерации, его структурным подразделениям или сотрудникам Аппарата Совета Федерации обращения (запросы) считаются ошибочно направленными.

14. Ошибочно направленные письменные обращения, а также письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета Федерации, в семидневный срок со дня их регистрации направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам по принадлежности или для рассмотрения подведомственных им вопросов с уведомлением об этом автора обращения.

15. Ошибочно направленные электронные обращения (запросы) остаются без рассмотрения.

16. Электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета Федерации, подлежат распечатке на бумажном носителе и направлению в

семидневный срок со дня их регистрации в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом авторов обращений в письменной или электронной форме.

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

В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается автору обращения с разъяснением права на судебное обжалование неправомерных действий или решений.

18. Рассмотрение обращения, содержащего вопрос, на который автору давались ответы по существу, осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям этого автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

19. Обращение (запрос) считается рассмотренным, если на все поставленные в нем вопросы автору дан ответ в устной, письменной или электронной форме.

20. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения граждан Российской Федерации, 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.

21. На письменные и электронные обращения, в которых обжалуются судебные решения, дается ответ с разъяснением порядка обжалования этих судебных решений. При этом письменные обращения подлежат возврату авторам обращений.

22. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приема граждан должностными лицами Совета Федерации, осуществление личного приема граждан сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан (Приемной Совета Федерации) Управления информационного и документационного обеспечения Аппарата Совета Федерации (далее – Приемная Совета Федерации) и организацию работы по рассмотрению обращений (запросов) в Совете Федерации несет Приемная Совета Федерации.

23. Положения настоящей Инструкции применяются в отношении обращений (запросов) граждан и их представителей, а также в отношении обращений (запросов) объединений граждан и их представителей.

24. Положения настоящей Инструкции не применяются в отношении обращений (запросов) юридических лиц (включая организацию личного приема законных представителей юридических лиц).

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

## **II. Осуществление личного приема граждан**

### **1. Осуществление личного приема граждан должностными лицами Совета Федерации и членами Совета Федерации, временно не входящими в составы комитетов, комиссий Совета Федерации**

25. 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.

26. Предварительная запись граждан на личный прием к должностным лицам Совета Федерации осуществляется в Приемной Совета Федерации на основании графика личного приема граждан с учетом содержания вопросов, подлежащих рассмотрению, и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

27. Сотрудник Приемной Совета Федерации вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

По наиболее сложным вопросам, подлежащим рассмотрению в ходе личного приема, от граждан могут предварительно приниматься письменные и электронные обращения. Они регистрируются и приобщаются к материалам, подготовленным для доклада должностному лицу Совета Федерации.

28. Организация личного приема граждан должностными лицами Совета Федерации проводится сотрудниками Приемной Совета Федерации во взаимодействии с помощниками членов Совета Федерации и сотрудниками аппаратов соответствующих комитетов и комиссий Совета Федерации. При необходимости указанные лица вправе запрашивать в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) дополнительную информацию и справочные материалы по существу вопросов, с которыми обратился гражданин.

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

30. До начала личного приема граждан начальник Приемной Совета Федерации или уполномоченное им лицо предоставляет должностному лицу Совета Федерации список граждан, записавшихся на личный прием, с кратким содержанием вопросов, с которыми они обратились, а также предложения о порядке разрешения поставленных вопросов.

При необходимости для разрешения поставленных вопросов готовятся проекты писем должностным лицам соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления. Письма оформляются на официальных бланках.

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

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

Если вопросы, поставленные гражданином, подлежат разрешению согласно их подведомственности в государственных органах, органах местного самоуправления, то должностное лицо Совета Федерации, осуществляющее личный прием граждан, направляет обращение на рассмотрение соответствующим должностным лицам этих органов в порядке, установленном настоящей Инструкцией. Контроль за рассмотрением указанных обращений осуществляет Приемная Совета Федерации.

32. Должностное лицо Совета Федерации, осуществляющее личный прием, дает гражданам устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться.

33. По итогам личного приема гражданину направляется уведомление о принятых мерах в письменной или электронной форме.

В случае направления обращения гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в уведомлении указывается, в какой государственный орган, орган местного самоуправления, какому должностному лицу и за каким исходящим номером направлено на рассмотрение обращение гражданина.

О поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления, от должностных лиц ответах на обращения граждан сотрудники Приемной Совета Федерации докладывают соответствующему должностному лицу Совета Федерации.

34. 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 составы комитетов, комиссий Совета Федерации, проводится по мере необходимости на основании 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. Осуществление личного приема граждан сотрудниками Приемной Совета Федерации**

35. Личный прием граждан сотрудниками Приемной Совета Федерации осуществляется в помещении Приемной Совета Федерации в соответствии с Положением об отделе по работе с обращениями граждан (Приемной Совета Федерации) Управления информационного и документационного обеспечения Аппарата Совета Федерации и должностными регламентами сотрудников.

36. Личный прием граждан осуществляется после предъявления ими документов, удостоверяющих личность, и оформления регистрационной карточки в подсистеме "Дело-ТСФ".

37. Личный прием граждан ведется без предварительной записи в порядке очередности обращения.

38. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

39. Во время личного приема, а также при обращении граждан по телефону телефонной справочной службы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (далее – телефонная справочная служба Совета Федерации) сотрудники Приемной Совета Федерации предоставляют им информацию о порядке обращения к должностным лицам Совета Федерации, компетенции Совета Федерации, ходе и результатах рассмотрения обращений.

40. Устные ответы (разъяснения) на устные обращения (запросы) граждан даются, как правило, в день обращения. При невозможности дать устный ответ (разъяснение) в день обращения гражданину предлагается изложить содержание своего обращения (запроса) в письменной или электронной форме для получения ответа после личного приема в письменной или электронной форме.

41. В процессе проведения личного приема граждан сотрудники Приемной Совета Федерации могут принимать письменные обращения (запросы), которые подлежат регистрации.

Сотрудники Приемной Совета Федерации обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении (запросе) названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названия органа Совета Федерации или структурного подразделения Аппарата Совета Федерации.

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

43. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

44. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается сотрудниками Приемной Совета Федерации в регистрационной карточке в подсистеме "Дело-ТСФ".

45. Устные обращения (запросы), поступившие на автоответчик телефонной справочной службы Совета Федерации по решению начальника Приемной Совета Федерации документируются, регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией для рассмотрения письменных обращений (запросов).

### **III. Рассмотрение письменных и электронных обращений (запросов) граждан**

46. Централизованный учет и регистрацию обращений (запросов), поступивших в Совет Федерации, в подсистеме "Дело-ТСФ" осуществляет Приемная Совета Федерации.

47. Письменные и электронные обращения (запросы) должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) автора (авторов) обращения (запроса), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (уведомление) в письменной или электронной форме.

Письменное обращение (запрос) должно также содержать личную подпись автора (авторов) обращения (запроса) и дату.

48. Гражданин вправе в подтверждение своих доводов приложить к обращению документы и материалы (копии документов и материалов) в письменной форме или направить их в электронной форме.

49. Конверты (пакеты) с письменными обращениями (запросами) подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру в Приемной Совета Федерации. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (пакете) работа с письменным обращением (запросом) приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Аппарата Совета Федерации.

50. Должностные лица Совета Федерации, сотрудники Аппарата Совета Федерации, получившие письменные обращения (запросы) минуя Приемную Совета Федерации, передают их в Приемную Совета Федерации для регистрации, после чего указанные письменные обращения (запросы) возвращаются им для рассмотрения.

51. Письменные обращения (запросы), адресованные членам Совета Федерации, временно не входящим в составы комитетов, комиссий Совета Федерации, и поступившие к ним минуя Приемную Совета Федерации, как правило, рассматриваются этими членами Совета Федерации или по их поручению помощниками членов Совета Федерации.

52. Поступившие в Приемную Совета Федерации письменные обращения (запросы), адресованные членам Совета Федерации, временно не входящим в составы комитетов, комиссий Совета Федерации, после регистрации передаются адресатам без вскрытия конверта (пакета).

53. Письменные обращения (запросы), адресованные членам Совета Федерации, полномочия которых прекращены, возвращаются авторам без рассмотрения через Приемную Совета Федерации с указанием причины возврата.

На электронные обращения (запросы), адресованные членам Совета Федерации, полномочия которых прекращены, гражданину дается ответ в электронной форме о прекращении полномочий члена Совета Федерации, которому он адресовал обращение (запрос).

54. Письменные обращения (запросы), 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, первый заместитель Председателя Совета Федерации, заместители Председателя Совета Федерации устанавливают порядок рассмотрения адресованных им письменных обращений (запросов).

55. Письменные и электронные обращения (запросы), адресованные Совету Федерации, Совету палаты, в зависимости от содержания поставленных вопросов передаются Приемной Совета Федерации в Секретариат Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Секретариат первого заместителя Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, соответствующие секретариаты заместителей Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (в соответствии с распределением обязанностей) или по согласованию с руководителями соответствующих секретариатов направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

56. Письменные и электронные обращения (запросы), адресованные комитетам и комиссиям Совета Федерации, структурным подразделениям Аппарата Совета Федерации, передаются Приемной Совета Федерации адресатам в письменной или электронной форме соответственно.

57. Письменные и электронные обращения (запросы) рассматриваются без непосредственного участия граждан.

Рассмотрение обращений граждан с выездом на место не осуществляется.

58. Письменные и электронные обращения (запросы), содержащие в адресной части пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

59. Обращения (запросы) на иностранных языках или языках народов Российской Федерации рассматриваются после перевода текста обращения (запроса) на русский язык. Порядок их направления для перевода на русский язык (составления аннотации) устанавливается Инструкцией по делопроизводству.

60. При рассмотрении обращения (запроса) сотрудник Приемной Совета Федерации проверяет наличие указанных автором вложений и приложений. Поступившее обращение (запрос) проверяется также на повторность поступления.

Если указанные в обращении (запросе) приложения отсутствуют, сотрудник Приемной Совета Федерации делает соответствующую запись в регистрационной карточке подсистемы "Дело-ГСФ".

61. Остаются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса, а подлежат списанию в дело обращения (запросы):

а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения (запроса);

б) в которых не указаны фамилия автора и (или) адрес для ответа (уведомления), 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 и имуществу должностного лица Совета Федерации, членов его семьи, а также лица, уполномоченного рассматривать обращения (запросы) 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 гражданин уведомляется об основаниях принятого решения.

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

62. Информация об обращениях, содержащих предложения 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 составы комитетов, комиссий Совета Федерации, для сведения.

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

а) не предполагающие ответа;

б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

в) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан), 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.

64. Подлежат списанию в дело без уведомления автора следующие обращения (запросы):

а) связанные с рекламой товаров или услуг;

б) в которых текст и адрес автора не поддаются прочтению.

65. Электронные обращения (запросы), подлежащие списанию в дело, хранятся в виде электронного образа документа, прикрепленного к соответствующей регистрационной карточке в подсистеме "Дело-ТСФ".

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

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

67. Председатель Совета Федерации, первый заместитель Председателя Совета Федерации, заместитель Председателя Совета Федерации, председатель комитета, комиссии Совета Федерации, член Совета Федерации, Руководитель Аппарата Совета Федерации могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случае, если автору обращения многократно давались ответы и разъяснения по вопросам, содержащимся в обращении.

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

68. Подготовка ответов на запросы, поступившие в Совет Федерации, осуществляется органами Совета Федерации, структурными подразделениями Аппарата Совета Федерации.

Ответы на запросы подлежат обязательной регистрации в подсистеме "Дело-ТСФ" структурными подразделениями Аппарата Совета Федерации, подготовившими указанные ответы. При этом осуществляется прикрепление электронного образа документа к соответствующей регистрационной карточке. В документе должны быть указаны присвоенные дата и номер регистрации.

69. Ответы в электронной форме на обращения (запросы) направляются авторам с использованием электронной почты в сети Интернет.

#### **IV. Организация делопроизводства по обращениям (запросам) граждан**

70. Делопроизводство по обращениям (запросам) ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой дел.



71. Регистрация обращений (запросов), подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в Архив Совета Федерации осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

72. Письменные обращения передаются для регистрации в Приемную Совета Федерации.

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

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

На каждое обращение (запрос) оформляется регистрационная карточка в подсистеме "Дело-ТСФ".

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

74. Передача письменных обращений (запросов) адресатам в Совете Федерации осуществляется Приемной Совета Федерации по реестру через отдел документационного обеспечения Управления информационного и документационного обеспечения Apparата Совета Федерации (далее – отдел документационного обеспечения).

75. Возврат или передача письменного обращения (запроса) из одного структурного подразделения Apparата Совета Федерации в другое оформляется сопроводительным письмом руководителя структурного подразделения Apparата Совета Федерации.

76. Передача электронных обращений (запросов) адресатам в Совете Федерации, возврат или передача электронного обращения (запроса) из одного структурного подразделения Apparата Совета Федерации в другое осуществляются в электронной форме в подсистеме "Дело-ТСФ".

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

Исходящие документы направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам вместе с оригиналами письменных обращений или текстами электронных обращений, распечатанных на бумажном носителе.

78. Постановка на контроль обращения в подсистеме "Дело-ТСФ" осуществляется в соответствии с пунктом 3.5 Инструкции по делопроизводству.

79. Для формирования дела по письменному обращению с оригинала обращения снимается копия. При необходимости с приложенных к обращению документов также снимаются копии.

80. Регистрация поступивших ответов осуществляется Приемной Совета Федерации. Регистрационный штамп Приемной Совета Федерации проставляется на титульной стороне первой страницы ответа.

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

81. Для доклада Председателю Совета Федерации по письменному обращению с рукописного текста обращения изготавливается его машинописная копия, которая прилагается к оригиналу обращения.

82. Формирование дел по 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, оригиналы поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления, от должностных лиц ответов.

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

83. Дела по письменным обращениям (запросам), рассмотренным должностными лицами Совета Федерации в пределах их полномочий, а также дела по письменным обращениям (запросам), 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 (запросов), названий объединений граждан.

Дела по письменным обращениям (запросам), рассмотренным членами Совета Федерации, временно не входящими в составы комитетов, комиссий Совета Федерации, хранятся в делопроизводстве помощников членов Совета Федерации в аналогичном порядке.

84. Дела по письменным обращениям (запросам) имеют постоянный и временный (5 лет ЭПК) сроки хранения.

В дела по письменным обращениям (запросам) постоянного срока хранения подшиваются письменные обращения (запросы), рассмотренные должностными лицами Совета Федерации в пределах их полномочий. После завершения текущего года дела по письменным обращениям (запросам) постоянного срока хранения передаются в Архив Совета Федерации.

В дела по письменным обращениям (запросам) временного хранения (5 лет ЭПК) подшиваются письменные обращения (запросы), рассмотренные членами Совета Федерации, не входящими в составы комитетов, комиссий Совета Федерации, структурными подразделениями Аппарата Совета Федерации. По истечении указанного срока проводится экспертиза ценности документов в соответствии с пунктом 6.3 Инструкции по делопроизводству, после чего указанные дела по письменным обращениям (запросам) передаются на хранение в Архив Совета Федерации или уничтожаются в установленном порядке.

#### **V. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан**

85. Обращения, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, могут быть поставлены на контроль.

86. Основаниями для постановки на контроль 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).

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

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

88. Основаниями для снятия с контроля обращения могут служить:

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

б) поступление ответа из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица по существу обращения, поставленного на контроль;

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

89. Председатель Совета Федерации или по его поручению первый заместитель Председателя Совета Федерации, заместитель Председателя Совета Федерации осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями.

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

## **VI. Заключительные положения**

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

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

Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится должностными лицами Совета Федерации, Аппарата Совета Федерации, располагающими этими документами и материалами, или по их поручению начальником Приемной Совета Федерации.

93. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, поступившего в Совет Федерации из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица в связи с его предыдущим обращением, а также копия ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в Совете Федерации, если указанный ответ (уведомление) не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам.

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

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

---