



АГЕНТСТВО ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИРОВЫХ СУДЕЙ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 28.03.2025 № 1-3.15-194/25

г. Южно-Сахалинск

Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений и приема граждан в агентстве по обеспечению деятельности мировых судей Сахалинской области

В целях повышения качества рассмотрения в агентстве по обеспечению деятельности мировых судей Сахалинской области обращений и приема граждан приказываю:

1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений и приема граждан в агентстве по обеспечению деятельности мировых судей Сахалинской области (прилагается).
2. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и разместить на официальном сайте агентства.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель агентства

КОПИЯ
ВЕЩНО-ПРАВОВАЯ
КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА

31 MAR 2025

1-3.15-101/25(п) (6.0)



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 3CD2EE5F09CA0C9342E3CEB4DD966B
Е4
Владелец: Звягин Евгений Юрьевич
Действителен с 26.09.2024 по 20.12.2025

Е.Ю. Звягин

ПРИЛОЖЕНИЕ

Утверждено
приказом агентства
по обеспечению деятельности
мировых судей Сахалинской области
№ 1-3.15-194/25 от 28.03.2025

ПОЛОЖЕНИЕ

**об организации рассмотрения обращений и приема граждан в агентстве
по обеспечению деятельности мировых судей Сахалинской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, а также юридических лиц (далее - обращения), поступающих в адрес агентства по обеспечению деятельности мировых судей Сахалинской области (далее - Агентство).

Положение разработано в соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иным федеральным законодательством, а также с учетом принципов клиентоцентричности.

Положение устанавливает требования к рассмотрению и разрешению в Агентстве обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, юридических лиц и запросов, а также порядок приема граждан и иных лиц в Агентстве.

1.2. Заявителями являются граждане Российской Федерации, а также юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, либо их представители, уполномоченные в установленном законодательством Российской Федерации порядке выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями (далее - заявители).

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. 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

1-3.15-101/25(п)(1.0)

КОПИЯ
Консультант управления
Государственной службы
и кадра ЕА ЛУКНА
51 MAR 2025

вопросов.

1.4. В соответствии с настоящим Положением рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

1.5. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на руководителей структурных подразделений Агентства.

2. Информирование граждан о рассмотрении обращений в Агентстве

2.1. Юридический и фактический адрес Агентства: 693020, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, проспект Мира 43 А, каб. 205.

2.2. Обращение в письменной форме с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Агентства: 693020, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, проспект Мира 43 А, каб. 205.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Агентства <http://ams.sakhalin.gov.ru> (далее - официальный сайт Агентства), на адрес электронной почты Агентства ams@sakhalin.gov.ru либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

2.4. Контактные телефоны: приемная - 8(4242) 42-65-51.

2.5. График работы Агентства:

понедельник - четверг: 9.00 - 17.15;

пятница: 9.00 - 17.00;

перерыв: 13.00 - 14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

2.6. Сведения о местонахождении Агентства, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Агентства.

2.7. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Агентства.

2.8. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Агентства.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение - направленное в Агентство в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, официального сайта Агентства, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом № 59-ФЗ), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Агентство.

КОПИЯ ВЕДЕНА
КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА
31 MAR 2025

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

Дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя.

Коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания.

Письменное обращение может поступить в Агентство:

- в письменном виде по почте;
- на официальный сайт;
- на адрес электронной почты;
- через Единый портал.

3.2. Перечень процедур (действий) при рассмотрении обращений.

Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:

- рассмотрение письменных обращений;
- рассмотрение обращений граждан в ходе личного приема.

Процедура рассмотрения письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и первичная обработка обращений;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- постановка обращения на контроль;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- оформление и направление ответа на обращение;
- представление заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения;
- оформление дела по обращению, хранение.

Процедура рассмотрения обращений в ходе личного приема включает в себя следующие действия:

- запись на личный прием;
- личный прием;
- подготовка и направление письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема;
- оформление дела по обращению, поступившему в ходе личного приема.

3.3. Основанием приема и первичной обработки обращений является поступление письменного обращения в Агентство.

Письменные обращения получает сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов.

Сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов:

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы;
- в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляется акт

КОПИЯ ВЕРНА
 КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
 ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
 И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА



31 MAR 2025

об отсутствии письменного обращения в конверте, подписывает его и прилагает к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма.

Обращения, поступившие на официальный сайт Агентства, адрес электронной почты, через Единый портал, принимаются сотрудником Агентства, ответственного за регистрацию документов, один раз в рабочий день, распечатываются до 13.00 часов и принимаются к рассмотрению в установленном порядке для письменных обращений.

Обращения, поступившие с пометкой «лично», и не вскрытые конверты с пометкой «лично» передаются должностному лицу, на имя которого они поступили. В случае если обращение не является письмом личного характера, должностное лицо возвращает его сотруднику Агентства, ответственного за регистрацию документов для работы с ним в установленном порядке.

3.4. Регистрация и аннотирование поступивших обращений. Постановка обращений на контроль.

Письменные обращения, поступившие в Агентство, регистрируются сотрудником Агентства, ответственным за регистрацию документов в течение трех дней с момента поступления с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭД).

Письменное обращение гражданина, юридического лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, обратившегося в письменной форме, инициалы, то в обращении указывается фамилия и инициалы гражданина, обратившегося в письменной форме.

КОПИЯ
КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
И КАДРОВ ЕА ЛУКИН

31 MAR 2025

направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Обращение с приложением (при наличии) приобщается к делу по обращению.

Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

При регистрации обращений сотрудник агентства, ответственный за их регистрацию:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет отметку с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера;

- в регистрационной карточке СЭД:

- а) указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрирует первого заявителя или того, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывает в аннотации письма;

- б) отмечает социальное положение и льготную категорию обратившегося (при наличии);

- в) если письмо переслано, то указывает откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорт, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося гражданина. В случае если последний прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются адресату;

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные вопросы;

- в СЭД проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- заполняет рубрикатор СЭД, составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- в СЭД проставляет тему согласно тематическому классификатору. Если в обращении ставится несколько вопросов, то тематика указывается по каждому из них;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет отметку «Контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляет отметку «Контроль срок».

Поступившие обращения после регистрации оформляются в дела с

КОПИЯ В ЕДИНУЮ
Консультант управ
Государственной сл
и кадров ЕА ЛУКИНА

31 MAR 2025

заполнением карточки вопроса. Конверты, в которых поступили обращения, вкладываются в дела.

Сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов, ставит на контроль письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе с обращениями заявителей, для выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений Заявителей.

На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение исполнителю проставляется отметка «Контроль».

В обязательном порядке на контроль ставятся обращения, которые поступили Губернатору Сахалинской области, в Правительство Сахалинской области с поручениями Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации, депутатов Сахалинской областной Думы (далее - вышестоящие органы).

Критерием принятия решения о постановке на контроль обращения заявителя является резолюция должностного лица.

Результатом выполнения действия по постановке на контроль обращения является осуществление контроля за принятием исчерпывающих мер по разрешению вопроса, обозначенного в обращении Заявителя.

В случае если в ответе, подготовленном исполнителем, рассматривавшим обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение также может быть поставлено на контроль.

Обращение может быть возвращено должностным лицом исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль, осуществляет сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов.

Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при перенаправлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Снятие обращения с контроля производится должностным лицом, принявшим решение о постановке на контроль.

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

3.5. Направление письменного обращения на рассмотрение.

КОПИЯ ВЕД
КОНСУЛЬТАНТ УПРАВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА



31 MAR 2025

Сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов после составления аннотации передает обращение на рассмотрение Руководителю Агентства или лицу, его замещающего.

Руководитель Агентства или лицо, его замещающее при получении обращений рассматривают их в срок не более двух рабочих дней, определяют конкретных исполнителей.

Сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов после получения обращения с резолюцией направляет обращение и все приложенные к нему материалы исполнителю, указанному в резолюции.

Если в резолюции поручение дано нескольким исполнителям, то копии обращения направляются исполнителям в СЭД, а подлинник хранится у сотрудника Агентства, ответственного за регистрацию документов.

Критерием принятия решения о направлении обращения на рассмотрение является присвоение обращению регистрационного номера в СЭД.

Результатами направления обращения на рассмотрение могут являться:

- передача обращения и всех приложенных к нему материалов руководителю Агентства или лицу, его замещающего;
- передача обращения и всех приложенных к нему материалов исполнителю, указанному в резолюции руководителя Агентства или лица, его замещающего;
- направление обращения и всех приложенных к нему материалов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с обязательным уведомлением заявителя.

3.6. Рассмотрение письменных обращений.

Основанием для начала действия по рассмотрению обращения является поступление исполнителю обращения с резолюцией руководителя Агентства или лица, его замещающего.

Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление подписывается руководителем или лицом, его замещающим.

Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются в установленном порядке для письменных обращений.

Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностного лица, тому должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуется.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при

КОПИЯ ВЕРНА
 КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
 ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
 И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА



31 MAR 2025

необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление заявителю о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Копии таких обращений либо сами обращения, поступившие в электронной форме или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, хранятся в делах по обращениям. При последующем поступлении обращения в Агентство после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящим Положением.

В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации оно возвращается заявителю без рассмотрения по существу с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение перенаправляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

3.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованной подготовкой ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, или исполнитель, напротив которого стоит отметка «для свода». Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока, предусмотренного для направления ответа заявителю, обязаны представить ответственному исполнителю все материалы, необходимые для обобщения и подготовки ответа.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение и подготовка ответа на

КОПИЯ ВЕРНА
 КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
 ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
 И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА

31 MAR 2025

обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

- в необходимых случаях рассматривает обращение с выездом на место;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- готовит уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти области, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Текст ответа должен содержать ссылку на форму обращения, орган власти или должностное лицо, к которому обращался заявитель, дату и номер обращения, излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

Если в ответе на обращение даются промежуточные ответы, то данное обращение ставится на контроль до окончательного разрешения вопроса.

В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения либо ответ направляется одновременно в два адреса, в том числе заявителю. Направление ответа заявителю раньше, чем подписан ответ в вышестоящие органы, не допускается.

При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, дубликаты обращений приобщаются к делам по обращениям:

3.8. Сроки рассмотрения обращений и запросов.

Письменное обращение, поступившее в Агентство, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Сахалинской области.

В случае необходимости запроса материалов и в других исключительных случаях срок рассмотрения обращений продлевается руководителем Агентства или лицом, его замещающим с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения, но не более чем на 30 дней.

В ходатайстве о продлении срока рассмотрения обращения указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет исполнено.

Ходатайство оформляется не позднее чем за 3 дня до истечения срока, подписывается исполнителем, руководителем

К О П И Я В Е Р Н А Я
 КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
 ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
 И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА

31 MAR 2025

структурного подразделения, курирующим заместителем руководителя Агентства и представляется на подпись руководителю Агентства.

О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется руководителем Агентства или лицом, его замещающим.

3.9. Оформление и направление ответа на обращение.

Основанием для начала действия является завершение рассмотрения обращения и поступление ответа от исполнителя руководителю Агентства или лицом его замещающим.

Ответы на обращения подписывают должностные лица в пределах своей компетенции - руководитель Агентства или лицо его замещающее.

Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос) направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Агентство в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Агентство в письменной форме.

Ответ заявителю и в вышестоящие органы, подписанный руководителем Агентства или лицом его замещающим, оформляется на бланке установленной формы, регистрируется в СЭД, отправка осуществляется через отделение связи.

При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним документы.

Проект ответа с обязательным приложением материалов, представленных соисполнителями «для свода» на подпись руководителю Агентства или лицом его замещающим, направляется ответственным исполнителем сотруднику Агентства, ответственного за регистрацию документов не позднее трех рабочих дней до окончания срока, предусмотренного для направления ответа заявителю.

Подлинник обращения заявителя возвращается только при наличии на нем отметки «подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

Отправление ответа на обращение без регистрации в СЭД не допускается.

3.10. Представление заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения.

Основанием для начала действия является обращение заявителя по возникшим у него вопросам, касающимся рассмотрения его обращения.

Заявитель либо его представитель (лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель) по письменному заявлению имеет

КОПИЯ ВЕРНА
Консультант управления
государственной службой
и кадров ЕА ЛУКИНА



31 MAR 2025

право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

Ознакомление с документами и материалами производится исполнителем - работником структурного подразделения Агентства, в котором рассматривалось обращение.

Справочную работу по рассмотрению обращений ведет сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов.

Справочную информацию о рассмотрении обращений можно получить при личном обращении и (или) посредством справочного телефона.

Справки представляются по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрации и направлении на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

При получении запроса по телефону сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов:

- называет наименование органа, в который обратился заявитель;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день в определенное время.

Результатом выполнения действия по представлению заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения является информирование заявителя по возникшим у него вопросам о рассмотрении его обращения.

3.11. Оформление дела по обращению, хранение.

Основанием для начала действия является завершение рассмотрения письменного обращения, в результате которого:

- оформлен и направлен заявителю ответ по существу вопросов в обращении;

- обращение направлено в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, и заявителю направлено уведомление о переадресации;

- обращение оставлено без ответа в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направлен ответ заявителю без рассмотрения по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

КОПИЯ ВЕРНА
 КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
 ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
 И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА



31 MAR 2025

Федерации.

Оформление дела по обращению и его хранение осуществляется специалистом Агентства, ответственным за регистрацию документов.

После завершения рассмотрения письменных обращений и оформления ответов подлинники обращений и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются у специалиста Агентства, ответственного за регистрацию документов.

3.12. Обращения и документы, связанные с их решением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями нормативных документов Агентства.

Архивное хранение обращений осуществляется в сроки, предусмотренные номенклатурой дел Агентства.

Критерием принятия решения при оформлении является наличие всех документов, связанных с рассмотрением письменного обращения.

Результатом выполнения действия по оформлению дела по обращению и его хранению является оформленное и находящееся на архивном хранении дело по обращению заявителя.

4. Организация приема заявителей в Агентстве

4.1. Личный прием руководителем Агентства осуществляется в соответствии с графиком приема, утверждаемым руководителем Агентства и размещаемым на сайте Агентства.

4.2. В Агентстве организация приема граждан руководителем Агентства возлагается на специалиста Агентства, ответственного за регистрацию документов.

Основанием для начала действия является обращение заявителя в Агентство по вопросу записи на личный прием.

Сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов проводит беседу с заявителем, обратившимся по вопросу записи на прием, консультирует, разъясняет порядок разрешения его вопроса.

Во время предварительного приема сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов может рекомендовать гражданину обратиться на прием в соответствующие органы государственной власти либо органы местного самоуправления Сахалинской области для разрешения вопроса, по существу.

4.3. Запись заявителя на прием осуществляет сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов исходя исключительно из содержания вопроса, поставленного в обращении, независимо от того, кому он адресован.

Запись на прием производится ежедневно с 09.00 до 17.00, в предпраздничный день с 09.00 до 16.00 час. (кроме выходных и праздничных дней), обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 час. и прекращается за день до начала приема.

КОПИЯ ВЕЩА
Консультант УПРАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА

31 MAR 2025

Запись на прием представителей организаций (юридических лиц), государственных органов, органов местного самоуправления осуществляет сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов.

Обращение заявителя, записанного на прием, регистрируется в день обращения на приеме в СЭД. Дополнительно на заявителя оформляется карточка личного приема согласно приложению № 1 к настоящему Положению на бумажном носителе.

Результатом выполнения действия по записи на личный прием является запись заявителя на личный прием на конкретную дату и оформление карточки личного приема на бумажном носителе.

Запись на личный прием к руководителю Агентства осуществляется при наличии обращения гражданина о личном приеме, оформленного в соответствии с настоящим Положением.

Заявителю отказывается в записи на личный прием к руководителю Агентства по следующим основаниям:

- в обращении отсутствуют вопросы, предложения по существу, не обозначена суть проблемы или вопроса;
- решение поставленного им вопроса не относится к компетенции Агентства;
- вопрос рассматривается в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;
- отсутствуют законные основания для разрешения вопросов, указанных в обращении;
- наличие в обращении о личном приеме сведений о намерениях причинить вред другому лицу, требований совершить действия в обход закона с противоправной целью, а также осуществления гражданских прав иными заведомо недобросовестными способами (злоупотребление правом);
- у заявителя, законного представителя заявителя, представителя заявителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие его личность.

Ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, граждане Российской Федерации, являющиеся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

С учетом возраста и состояния здоровья лиц в обязательном порядке рассматривается вопрос об организации их личного приема по месту жительства (пребывания), в том числе с использованием технических средств связи.

4.4. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Материалы, подготовленные к приему, передаются должностному лицу, ведущему прием, не позднее 16.00 в день, предшествующий дню приема.

КОПИЯ
ВЕД. А
КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА



31 MAR 2025

К карточке приема прикладывается информация по существу обращения.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся у сотрудника Агентства, ответственного за регистрацию документов материалов, касающихся обращений этого заявителя. Подобранные материалы направляются должностному лицу, ведущему прием.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

Во время личного приема заявитель имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом, осуществляющим личный прием, дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение оформляется в карточке приема на бумажном носителе и регистрируется в СЭД.

По окончании приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, информирует заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства, должностное лицо, осуществляющее личный прием, разъясняет заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в устном обращении.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись сотрудником Агентства, ответственного за регистрацию документов в карточке личного приема и в журнале по приему граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Устное обращение считается рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты все меры, необходимые для решения указанных вопросов. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводившее прием.

Критерием принятия решения при личном приеме является предоставление заявителю исчерпывающих ответов на все поставленные вопросы, принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов.

Результатом выполнения действия по личному приему может являться:

- получение заявителем исчерпывающих ответов на все поставленные в его устном обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов;

- поручение должностного лица, осуществляющего личный прием

КОПИЯ ВЕРНА
 КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
 ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
 И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА



31 MAR 2025

граждан, подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в устном обращении;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения.

Результат личного приема (резолуция) фиксируется в карточке личного приема на бумажном носителе журнале по приему граждан и в СЭД.

4.5. Подготовка и направление письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема.

Основанием для действия является поручение должностного лица, осуществлявшего личный прием, подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

После завершения личного приема сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов осуществляет рассылку карточек приема с поручениями должностного лица, осуществлявшего прием, и прилагаемых документов.

Подготовка и направление письменного ответа по поручению, данному по итогам личного приема, осуществляется в соответствии с действиями, изложенными в разделе 3 настоящего Положения.

Информация исполнителей о выполнении поручений, данных по итогам личного приема, направляется сотрудником Агентства, ответственного за регистрацию документов должностному лицу, проводившему прием.

При списании в дело обращения, поступившего в ходе личного приема, стоящего на контроле, руководитель Агентства или лицо, его замещающее наложивший резолюцию, на карточке приема делает надпись «В дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

Контроль за правильностью списания обращений «В дело» осуществляет сотрудник Агентства, ответственный за регистрацию документов.

Критерием принятия решения при подготовке и направлении письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема, является поступление сотруднику Агентства, ответственного за регистрацию документов ответа заявителю.

Результатом осуществления действия по подготовке и направлению письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема, является подготовка и направление заявителю письменного ответа, содержащего исчерпывающие ответы на вопросы, которые были заданы в ходе личного приема.

Результат действия по подготовке и направлению письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема, регистрируется в СЭД.

4.6. Оформление дела по обращению, поступившему в ходе личного приема, осуществляется в порядке, предусмотренном подпунктом 3.11 настоящего Положения.

КОПИЯ ВЕРНА
 КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
 ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
 И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА



31 MAR 2025

6. Ответственность государственных гражданских служащих и иных должностных лиц

В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации и Сахалинской области.

КОПИЯ ВЕЩА
КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
И КАДРОВ ЕА ЛУКИНА



31 MAR 2025

Л. Лукина

Приложение № 1
к Положению
об организации рассмотрения
обращений и приема граждан
в агентстве по обеспечению
деятельности мировых судей
Сахалинской области,
утвержденному приказом Агентства
от _____ № _____

Карточка
личного приема граждан

№ _____

" ____ " ____ 20 ____ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

КОПИЯ ВЕРНА
КОНСУЛЬТАНТ УПРАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
И КАДРОВ ЕА ЛУКИН

31 MAR 2025



Handwritten signature