

**Об утверждении Инструкции по организации приема граждан и рассмотрению их обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы Российской Федерации**

В соответствии с абзацем девятнадцатым подпункта 4 пункта 11 Положения о Федеральной службе исполнения наказаний, утвержденного [Указом](#) Президента Российской Федерации от 13 октября 2004 г. № 1314 «Вопросы Федеральной службы исполнения наказаний», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по организации приема граждан и рассмотрению их обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы Российской Федерации.
2. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2027 г.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор  
генерал внутренней службы  
Российской Федерации

А.А. Гостев

УТВЕРЖДЕНА  
приказом ФСИН России  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Инструкция  
по организации приема граждан и рассмотрению  
их обращений по вопросам, касающимся деятельности  
уголовно-исполнительной системы Российской Федерации**

**I. Общие положения**

1. Настоящая Инструкция по организации приема граждан и рассмотрению их обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы Российской Федерации,<sup>1</sup> определяет последовательность действий и сроки при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц<sup>2</sup>, организации личного приема граждан в уголовно-исполнительной системе Российской Федерации<sup>3</sup> в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>4</sup>.

2. Рассмотрение обращений граждан в УИС осуществляется структурными подразделениями центрального аппарата Федеральной службы исполнения наказаний<sup>5</sup>, территориальными органами ФСИН России, учреждениями, исполняющими наказания, следственными изоляторами, научно-исследовательскими, проектными, медицинскими, образовательными и иными организациями, входящими в УИС в соответствии с законодательством Российской Федерации<sup>6</sup>.

3. Организационно-методическое обеспечение деятельности по рассмотрению обращений в органах, учреждениях, подразделениях УИС осуществляется Управлением делами Федеральной службы исполнения наказаний<sup>7</sup>.

4. Положения Инструкции не распространяются на взаимоотношения граждан и органов, учреждений, подразделений УИС в процессе реализации ФСИН России государственных функций предоставления государственных услуг этим гражданам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, административными регламентами, а до их принятия – нормативными правовыми актами

<sup>1</sup> Далее – Инструкция.

<sup>2</sup> Далее – гражданин.

<sup>3</sup> Далее – УИС.

<sup>4</sup> Далее – Федеральный закон № 59-ФЗ.

<sup>5</sup> Далее – ФСИН России.

<sup>6</sup> Далее – органы, учреждения, подразделения УИС, если не оговорено особо.

<sup>7</sup> Далее – УД ФСИН России.

федеральных органов исполнительной власти, в том числе Минюста России.

5. При выявлении нарушений организации работы с обращениями граждан в органах, учреждениях, подразделениях УИС для привлечения к ответственности сотрудников применяются федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные правовые акты Минюста России и ФСИН России.

6. Для целей настоящей Инструкции используются (применяются) следующие основные термины<sup>8</sup>:

6.1. Обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»<sup>9</sup>, иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное

не установлено Федеральным законом № 59-ФЗ), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления<sup>10</sup>.

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

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

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

6.5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

<sup>8</sup> Подпункты 6.1–6.5 Инструкции изложены в соответствии со статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>9</sup> Далее – ЕПГУ.

<sup>10</sup> Далее – обращение, если иное не оговорено особо.

6.6. Руководитель (при отсутствии специального указания) – директор Федеральной службы исполнения наказаний, первый заместитель директора Федеральной службы исполнения наказаний, заместители директора Федеральной службы исполнения наказаний, органа, учреждения, подразделения УИС, его заместители в соответствии с распределением обязанностей.

6.7. Самостоятельное подразделение – структурный элемент органа, учреждения, подразделения УИС, функционально замкнутый на начальнике органа, учреждения, подразделения УИС.

6.8. Уполномоченное должностное лицо – сотрудник, имеющий специальное звание, федеральный государственный гражданский служащий, работник УИС<sup>11</sup>, на которого в соответствии с пунктом 9 Инструкции возложены соответствующие полномочия по работе с обращениями.

6.9. Головной исполнитель – орган, учреждение, подразделение УИС, самостоятельное подразделение или сотрудник, указанные в поручении о порядке рассмотрения обращения первыми и (или) обозначенные специальным символом «\*».

6.10. Непосредственный исполнитель – сотрудник, уполномоченный на рассмотрение обращения по существу поставленных в нем вопросов.

6.11. Обращение в форме электронного документа – обращение, направленное с использованием аппаратно-программного комплекса «Официальный интернет-портал ФСИН России» с входящими в него официальными сайтами учреждений и органов УИС<sup>12</sup> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

6.12. Электронная копия обращения – копия обращения, созданная в электронной форме в результате оцифровки (сканирования) обращения на бумажном носителе.

6.13. Первичное обращение – первое поступившее обращение по конкретному вопросу в орган, учреждение, подразделение УИС.

6.14. Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в один и тот же орган, учреждение, подразделение УИС в случае несогласия с ранее принятым решением по первичному обращению.

6.15. Неоднократное обращение<sup>13</sup> – обращение гражданина, содержащее вопрос, на который ему неоднократно (не менее двух раз) направлялись ответы по существу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали в один и тот же орган, учреждение, подразделение УИС.

---

<sup>11</sup> Далее – сотрудник, если не оговорено особо.

<sup>12</sup> Далее – официальный сайт.

<sup>13</sup> С учетом части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

6.16. Аналогичное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, а также копия или дубликат такого обращения.

6.17. Коллективное обращение – совместное обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, в том числе членов одной семьи, трудового коллектива, подписанное участниками совместного мероприятия или уполномоченным ими лицом.

6.18. Типовое обращение – обращение одного и того же содержания, поступившее от разных граждан.

6.19. Анонимное обращение – обращение, в котором не указаны фамилия гражданина и (или) почтовый либо электронный адрес, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или

в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

6.20. Связанное обращение – обращение, не являющееся по отношению к ранее поступившему обращению (обращениям) повторным, аналогичным или неоднократным, но связанное с ним (с ними) по содержанию.

6.21. Некорректное по содержанию обращение<sup>14</sup> – обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (сотрудника), членам его семьи, а также третьим лицам.

6.22. Некорректное по изложению или форме обращение<sup>15</sup> – обращение, определить суть которого не представляется возможным, а также текст которого не поддается прочтению либо написан на обрывках бумаги, плакатах и других предметах, либо передан в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в применяемой в УИС информационной системе.

6.23. Безосновательное обращение<sup>16</sup> – неоднократное обращение, в котором гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, подлежащие дополнительной проверке.

6.24. Устное обращение – обращение, изложенное в устной форме на личном приеме.

7. Работа с обращениями в органах, учреждениях, подразделениях УИС включает в себя следующие этапы:

прием и первичная обработка обращения;  
регистрация<sup>17</sup> и учет<sup>18</sup> обращения;

<sup>14</sup> С учетом части 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>15</sup> С учетом частей 4 и 4.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>16</sup> С учетом части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>17</sup> Присвоение обращению регистрационного номера.

<sup>18</sup> Внесение данных в регистрационно-контрольную карточку обращения в порядке, установленном Инструкцией.

принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения;  
рассмотрение обращения по существу;  
подготовка и направление ответа на обращение;  
контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения;  
хранение обращений и материалов по их рассмотрению;  
анализ обращений и результатов их рассмотрения.

8. Все этапы рассмотрения обращения, за исключением приема и первичной обработки обращений, поступивших на бумажном носителе, осуществляются уполномоченными должностными лицами с использованием системы электронного документооборота, используемой органами, учреждениями, подразделениями УИС<sup>19</sup>.

9. Работа с обращениями осуществляется сотрудниками в рамках исполнения задач и функций, определенных нормативными правовыми и иными актами, положениями, приказами, должностными инструкциями, а также поручениями (резолюциями), приказами и распоряжениями прямых начальников и непосредственного руководителя (начальника).

## **II. Информирование граждан о порядке и сроках рассмотрения обращений**

10. Информирование граждан о порядке и сроках рассмотрения обращений и проведения личного приема в органах, учреждениях, подразделениях УИС осуществляется по телефону справочных служб, указанным на официальных сайтах учреждений и органах УИС, телефону-автоинформатору (при наличии), а также с использованием официальных сайтов, информационных стендов и (или) информационных терминалов<sup>20</sup> учреждений и органов УИС, на которых размещаются следующие сведения:

10.1. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений (извлечения из них).

10.2. График приема граждан.

10.3. Номер телефона для записи на личный прием и время приема звонков.

10.4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц органов, учреждений, подразделений УИС в ходе рассмотрения обращений с указанием наименований и адресов вышестоящего органа, учреждения, подразделения УИС, органа прокуратуры, суда.

11. Информационные стенды должны быть расположены в доступных для граждан местах зданий учреждений и органов УИС и в помещениях для личного приема граждан.

---

<sup>19</sup> Далее – СЭД.

<sup>20</sup> Далее – информационный стенд.

12. При использовании в ходе информирования о порядке рассмотрения обращений технических средств аудио- и (или) видеофиксации в обязательном порядке гражданин должен быть уведомлен об этом до начала разговора.

13. Конфиденциальность аудио- и (или) видеоинформации, полученной с применением технических средств, а также учет и хранение носителей указанной информации обеспечиваются в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ.

14. В случае если информирование гражданина по телефону занимает более десяти минут, сотрудник предлагает ему обратиться за получением информации письменно, в форме электронного документа или в ходе личного приема.

15. Представление информации гражданам о поступлении обращения, ходе и результатах его рассмотрения по поступающим телефонным звонкам не осуществляется.

16. Информация о порядке обращений лиц, осужденных к наказаниям, связанным с изоляцией от общества, и лиц, содержащихся под стражей<sup>21</sup> предоставляется непосредственно администрацией учреждений УИС.

17. Сведения о регистрационном номере обращения и дате его поступления предоставляются гражданину в ходе личного приема при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, либо по запросу, направленному в письменной форме или в форме электронного документа, с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) гражданина и адреса для ответа, совпадающих с имеющимися в обращении, сведения о котором запрашиваются.

Уполномоченный сотрудник службы делопроизводства<sup>22</sup> органа, учреждения, подразделения УИС получает указанные сведения из СЭД, по телефону либо иным доступным способом в соответствующем органе, учреждении, подразделении УИС.

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

18. Прием обращений осуществляется посредством:

18.1. Доставки операторами почтовой связи письменной корреспонденции в здания органа, учреждения, подразделения УИС.

18.2. Официальных сайтов<sup>23</sup>.

18.3. ЕПГУ в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

18.4. Федеральной фельдъегерской связи и специальной связи.

---

<sup>21</sup> Далее – подозреваемые, обвиняемые, осужденные.

<sup>22</sup> Далее – подразделение делопроизводства.

<sup>23</sup> Для приема применяется специальное программное обеспечение модуля «Интернет-приемная» аппаратно-программного комплекса «Официальный интернет портал ФИСН России», обеспечивающее идентификацию и аутентификацию гражданина.

18.5. Системы межведомственного электронного документооборота.

18.6. Дежурной части учреждения и органа УИС.

18.7. Почтового ящика (при наличии), установленного в доступных для граждан местах зданий органов, учреждений, подразделений УИС в случае отсутствия дежурных частей и при наличии в зданиях службы делопроизводства.

18.8. Личного приема руководителями, руководителями самостоятельных подразделений, уполномоченными должностными лицами или сотрудниками постоянно действующей Приемной (при ее наличии).

18.9. Доставления в органы, учреждения, подразделения УИС посылными государственными органами, органов местного самоуправления<sup>24</sup>

в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

18.10. Факсимильной связи.

19. Сотрудникам подразделений делопроизводства не разрешается лично принимать обращения от граждан, включая сотрудников (в том числе рапорты (заявления), связанные с реализацией личных гражданских прав),

за исключением обращений, полученных в соответствии с подпунктами 18.8 и 18.9 Инструкции.

20. Выемка корреспонденции из почтового ящика производится сотрудником подразделения делопроизводства не реже одного раза в рабочий день.

21. Делопроизводство по обращениям в органах, учреждениях, подразделениях УИС осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения в соответствии с нормативным правовым актом Минюста России и ФСИН России, определяющим порядок делопроизводства, если иное не оговорено Инструкцией.

22. Первичная обработка обращений, поступивших в порядке, установленном пунктом 18 Инструкции, осуществляется уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства.

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

24. Все конверты, поступившие от граждан в соответствии с пунктами 18.1 и 18.7 Инструкции в органах, учреждениях, подразделениях УИС, в том числе адресованные конкретному должностному лицу органов, учреждениях, подразделениях УИС с пометкой «лично», подлежат вскрытию подразделениями делопроизводства.

25. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или недостачи листов

---

<sup>24</sup> Обращения от посылных государственных органов и органов местного самоуправления принимаются по личному указанию руководителя, руководителя самостоятельного подразделения.

в приложении к обращению составляется акт. Соответствующие сведения вносятся в СЭД.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

26. Поступившие на бумажном носителе письменные обращения с прилагаемыми документами и материалами, сопроводительные письма к ним и конверты сканируются. Полученные электронные образы обращения (документа) сравниваются с их подлинниками.

Дальнейшая работа с письменными обращениями осуществляется в электронном виде с использованием СЭД. Подлинник обращения на бумажном носителе с материалами досылается головному исполнителю.

27. Подозреваемые, обвиняемые и осужденные вправе подавать обращения только от своего имени.

28. Подозреваемые, обвиняемые и осужденные направляют обращения через администрацию учреждения УИС в тот орган государственной власти Российской Федерации, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

29. Администрация учреждения в случае необходимости разъясняет подозреваемому, обвиняемому и осужденному компетенцию адресата по решению вопросов, содержащихся в обращении.

30. Направление обращений подозреваемых, обвиняемых и осужденных (кроме осужденных к наказаниям, не связанным с изоляцией от общества) и получение ответов на них в форме электронного документа законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

#### **IV. Регистрация и учет обращений**

31. Все обращения, поступившие в орган, учреждение, подразделение УИС в порядке, установленном пунктом 18 Инструкции, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления<sup>25</sup>.

Не осуществляется регистрация в СЭД корреспонденции (за исключением поступившей способами, предусмотренными подпунктами 18.2 и 18.3 Инструкции), для учета которой в органе, учреждении, подразделении УИС или самостоятельном подразделении, в которые она поступила непосредственно от гражданина или организации, предусмотрены иные учетные формы, ведение которых регламентируется приказами Минюста России, ФСИН России или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

32. Регистрация письменных обращений, а также направленных

---

<sup>25</sup> В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, а также в выходные и праздничные дни допускается их регистрация в первые два рабочих дня, следующие за праздничными или выходными днями.

в форме электронного документа осуществляется в УД ФСИН России, в службах делопроизводства учреждений и органов УИС.

33. Сотрудники, уполномоченные на прием, регистрацию и учет обращений, обеспечивают их сохранность, соблюдение порядка и сроков регистрации обращений.

34. Обращения, поступившие по адресу, указанному на конверте или непосредственно в обращении (при отсутствии конверта), но адресованные в другие органы, учреждения, подразделения УИС (в том числе сотрудникам), органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, регистрируются органом, учреждением, подразделением УИС, в которые они поступили. Их рассмотрение организуется в соответствии с компетенцией в порядке, установленном Инструкцией.

35. Письменные обращения, поданные в соответствии с подпунктом 18.6 Инструкции непосредственно гражданином или лицом, представляющим его интересы, принимаются в дежурной части и регистрируются в Книге регистрации заявлений и сообщений о преступлениях<sup>26</sup> круглосуточно.

Письменные обращения, принятые в дежурной части, не содержащие заявления о преступлении по поручению руководителя в установленном порядке передаются в подразделение делопроизводства для регистрации, учета и рассмотрения в соответствии с Инструкцией<sup>27</sup>.

36. Поступившие в учреждения и органы УИС по телефону (в том числе по телефону горячей линии) аудиосообщения регистрации и рассмотрению в соответствии с Инструкцией не подлежат.

37. Регистрационный номер<sup>28</sup> присваивается обращению в СЭД в учреждении и органе УИС. Поступившие в ФСИН России – в Управлении делами ФСИН России.

38. В случае поступления из других учреждений и органов УИС, государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц нескольких обращений с одним сопроводительным письмом регистрационный номер присваивается каждому обращению. Сопроводительное письмо копируется для всех обращений.

При поступлении нескольких обращений от одного и того же лица по одному и тому же вопросу с одним сопроводительным письмом они учитываются как одно обращение с присвоением одного регистрационного номера.

---

<sup>26</sup> Далее – КРСП.

<sup>27</sup> Срок рассмотрения обращения исчисляется от даты его регистрации в КРСП.

<sup>28</sup> В качестве регистрационного номера используется автоматически генерируемая СЭД уникальная числовая комбинация символов с индексом «ог-», которая ежегодно обновляется.

39. Обязательному учету в регистрационно-контрольной карточке СЭД<sup>29</sup> в соответствии с требованиями достоверности и полноты ее ведения подлежат следующие сведения об обращении:

39.1. Регистрационный номер.

39.2. Дата поступления.

39.3. Дата регистрации.

39.4. Способ доставки.

39.5. Номер заказного письма.

39.6. Количество листов обращения и приложения к нему (при необходимости указывается размер прилагаемых файлов).

39.7. Государственный орган, орган местного самоуправления и (или) должностное лицо, в который (которому) адресовано обращение.

39.8. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или инициалы гражданина (при наличии); дата и номер обращения, присвоенные гражданином (при наличии).

39.9. Наименование организации; фамилия и инициалы лица, подписавшего обращение; дата и исходящий номер обращения.

39.10. Электронный или почтовый адреса для направления ответа или уведомления (при наличии) либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на ЕПГУ при его использовании.

39.11. Место события.

39.12. Краткое содержание, отражающее суть всех вопросов, поставленных в обращении, и включающее ключевые слова, наименования, адреса, фамилии, номера уголовных дел и материалов проверок и иную информацию, позволяющую идентифицировать обращение.

39.13. Классификация каждого вопроса по тематическому справочнику, тематикам, соответствующим краткому содержанию, с присвоением кодов изложенным вопросам.

39.14. Полная характеристика обращения по каждому вопросу: вид (заявление, предложение, жалоба), первичное, повторное, неоднократное, аналогичное, коллективное, типовое, анонимное, связанное (с указанием регистрационного номера и даты регистрации обращения, по отношению к которому оно является таковым, и (при наличии) информации о прекращении переписки).

39.15. Прохождение обращения: принятое организационное решение по каждому вопросу; фамилия, инициалы уполномоченного должностного лица, его принявшего; дата принятия; получатель; текст резолюции (при наличии).

39.16. Осуществление текущего контроля.

39.17. Переписка по обращению (запросы, ответы на запросы, докладные записки, заключения, рапорты, письма).

---

<sup>29</sup> Далее – РКК.

39.18. Результат рассмотрения каждого вопроса обращения: дата ответа или уведомления о направлении обращения по компетенции либо основание оставления обращения без ответа; фамилия и инициалы уполномоченного должностного лица, подписавшего ответ или уведомление о направлении обращения по компетенции либо принявшего решение об оставлении обращения без ответа.

39.19. Решение (решения), принятое (приняты) по вопросам, содержащимся в обращении:

«Поддержано» – в случае признания предложения целесообразным, заявления или жалобы обоснованными и подлежащими удовлетворению.

«Не поддержано» – в случае если требования гражданина, изложенные в обращении, признаны необоснованными или незаконными. Данное решение принимается также по анонимным обращениям, списанным в дело без проведения проверки и ответа гражданину в соответствии с Инструкцией, а также по обращениям граждан, переписка по которым прекращена.

«Разъяснено» – по обращениям, в которых не содержалось просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, в случае необходимости разъяснения вопросов правового или иного характера, а также порядка обжалования судебных решений. К данной группе относятся также обращения, некорректные по содержанию, изложению или форме, а также отдельные, не подлежащие рассмотрению в соответствии

с Федеральным законом № 59-ФЗ обращения, поступившие в подразделения делопроизводства.

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

39.21. Информация о прекращении переписки.

39.22. Информация об ознакомлении с документами и материалами по обращению.

39.23 Место хранения документов, созданных (полученных) на бумажном носителе (при их наличии).

39.24. Дата списания в дело; фамилия, инициалы уполномоченного должностного лица, принявшего данное решение, рекомендация о целесообразности продления срока хранения.

39.25. Коллективные обращения учитываются по первым двум разборчиво указанным фамилиям. Первой указывается фамилия гражданина, в адрес которого просят направить ответ. Коллективные обращения, в которых фамилии заявителей не указаны, регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, откуда они поступили.

40. Обращение, содержащее представленные гражданином дополнительные документы и материалы по ранее направленному обращению либо просьбу об их истребовании, регистрируется в порядке,

установленном Инструкцией, и связывается с первичным обращением как аналогичное.

41. Запросы, письма, требования органов прокуратуры, следственных органов Следственного комитета Российской Федерации и других государственных органов, направленные в связи с рассмотрением обращений для проведения проверки в порядке, установленном уголовно-процессуальным законодательством, регистрируются в учетных формах служебной переписки учреждения и органа УИС (входящих документов).

## **V. Принятие организационного решения о рассмотрении обращения**

42. Зарегистрированные обращения рассматриваются уполномоченным должностным лицом, которое (в зависимости от содержащихся в них вопросов) направляет обращение в самостоятельное подразделение (поступившие и зарегистрированные ФСИН России – в структурные подразделения ФСИН России), иное учреждение и орган УИС, государственный орган или орган местного самоуправления либо докладывает руководителю, с проектом резолюции по рассмотрению обращения.

43. Направлять жалобу на рассмотрение в орган, учреждение, подразделение УИС, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются, не допускается<sup>30</sup>.

44. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 44 Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в учреждение или орган УИС, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать принятое решение или действия (бездействие) в суде<sup>31</sup>. В случае поступления такой жалобы в форме электронного документа гражданину направляются соответствующие разъяснения в электронном виде без возврата жалобы.

45. Обращение, поступившее в подразделение делопроизводства способами, указанными в подпунктах 18.1–18.5, 18.7–18.10 Инструкции, содержащее информацию о преступлении (в том числе анонимное, содержащее информацию о совершенном или готовящемся террористическом акте), регистрируется, учитывается и докладывается руководителю.

При наложении руководителем органа или учреждения УИС, в которых функционирует дежурная часть, резолюции (поручения)

<sup>30</sup> С учетом части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>31</sup> С учетом части 7 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

о направлении обращения для регистрации в КРСП, обращение передается в дежурную часть для регистрации, учета и рассмотрения в соответствии с Инструкцией.

В РКК вносятся сведения о номере КРСП, дате и времени регистрации.

Подлинники обращений на бумажном носителе, которые поступили непосредственно в территориальный орган ФСИН России и зарегистрированы в данном органе в КРСП, передаются в дежурную часть.

46. Содержащиеся одновременно в обращениях, указанных в пункте 45 Инструкции, вопросы, требующие рассмотрения в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ, рассматриваются в соответствии с Инструкцией.

47. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа, учреждения, подразделения УИС, в течение семи дней со дня регистрации подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения<sup>32</sup>.

Не подлежат направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией некорректные по изложению и форме обращения<sup>33</sup>.

48. Копии обращения, содержащего вопросы, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в течение семи дней со дня регистрации обращения направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения<sup>34</sup>.

49. Учреждение и орган УИС при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения<sup>35</sup>.

50. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, без рассмотрения с разъяснением порядка обжалования

<sup>32</sup> С учетом части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>33</sup> С учетом частей 4 и 4.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>34</sup> С учетом части 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>35</sup> С учетом части 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

данного судебного решения<sup>36</sup>. В случае поступления такого обращения в форме электронного документа гражданину в электронном виде разъясняется порядок обжалования судебного решения без возврата обращения.

51. По каждому вопросу, содержащемуся в обращении и относящемуся к компетенции органа, учреждения, подразделения УИС, в течение семи дней со дня регистрации<sup>37</sup> обращения руководителем, руководителем структурного подразделения ФСИН России или уполномоченным должностным лицом принимается одно из следующих решений:

51.1. Принять к рассмотрению по существу.

51.2. Направить обращение для рассмотрения в иное учреждение или орган УИС, кроме обращений, относящихся к исключительной компетенции данного учреждения или органа УИС.

51.3. Рассмотреть аналогичное обращение в рамках ранее поступившего обращения, рассмотрение которого не окончено.

51.4. Оставить некорректное по изложению или форме обращение без рассмотрения.

52. Подлинник повторного обращения<sup>38</sup>, а также обращения, за рассмотрением которых осуществляется контроль, направлению в иные учреждения и органы УИС не подлежат.

Допускается однократное направление подлинника повторного обращения в территориальный орган ФСИН России, если в обращении не обжалуется ответ руководства данного территориального органа.

53. Повторные обращения докладываются начальнику структурного подразделения ФСИН России, органа, учреждения УИС для выработки и реализации мер по устранению нарушений, допущенных при рассмотрении первичного (предыдущего) обращения.

Направление территориальным органом ФСИН России в подведомственные ему учреждения жалоб по вопросам, ранее рассмотренным данными органами, не допускается.

54. В случае необходимости координации рассмотрения обращения несколькими учреждениями и органами УИС (самостоятельными подразделениями) подлинник обращения направляется главному исполнителю в целях организации рассмотрения обращения, обобщения информации от подразделения-соисполнителя, подготовки и направления ответа гражданину. Подразделениям-соисполнителя направляются копии обращения.

55. Изменения в резолюции руководителей учреждений и органов УИС и их заместителей вносятся авторами резолюций по собственному

---

<sup>36</sup> С учетом части 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>37</sup> В указанный срок обеспечивается получение обращения непосредственным исполнителем.

<sup>38</sup> За исключением обращений, не относящихся к компетенции учреждения и органа УИС, должностным лицом которых принимается организационное решение о порядке рассмотрения обращения, а также в случае, предусмотренном подпунктом 53.3 Инструкции.

усмотрению или на основании докладной записки исполнителя, подготовленной автору резолюции в установленном порядке, с указанием причины возврата и наименованием подразделения органа или учреждения УИС, которому необходимо передать обращение для рассмотрения.

56. В центральном аппарате ФСИН России замена подразделения-исполнителя, головного исполнителя и (или) подразделения-соисполнителя по обращениям, зарегистрированным в Управлении делами ФСИН России, осуществляется Управлением делами ФСИН России на основании мотивированной докладной записки начальника подразделения-исполнителя с указанием подразделения или учреждения, в адрес которого необходимо передать обращение.

57. Поступившие в ФСИН России обращения по вопросам, относящимся к компетенции территориального органа ФСИН России, в течение 3 рабочих дней с даты их регистрации направляются для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты регистрации обращения в ФСИН России:

Уд ФСИН России в соответствующий территориальный орган ФСИН России;

начальником структурного подразделения ФСИН России, определенным головным исполнителем, в соответствующий территориальный орган ФСИН России или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответ заявителю направляется начальником территориального органа ФСИН России (заместителем начальника территориального органа ФСИН России) в течение 30 дней с даты регистрации обращения в ФСИН России.

При необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником территориального органа ФСИН России, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

Начальники структурных подразделений ФСИН России могут запрашивать для информации копии ответов территориальных органов ФСИН России заявителям.

58. В территориальном органе ФСИН России рассматриваются и в соответствии с полномочиями принимаются решения по поступившим непосредственно в территориальный орган ФСИН России обращениям органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах, территориальных органов иных федеральных органов исполнительной власти, а также граждан.

В случае если у территориального органа ФСИН России недостаточно полномочий или информации для ответа на поставленные в

обращении вопросы, начальник территориального органа ФСИН России в течение 3 рабочих дней с момента регистрации обращения направляет его на рассмотрение в ФСИН России с указанием срока регистрации обращения в территориальном органе ФСИН России.

Ответ заявителю направляется директором ФСИН России (заместителем директора ФСИН России) или начальником структурного подразделения ФСИН России в течение 30 дней с даты регистрации обращения в территориальном органе ФСИН России.

При необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен директором ФСИН России (заместителем директора ФСИН России) либо начальником структурного подразделения ФСИН России, давшим соответствующее поручение по обращению, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

## **VI. Рассмотрение обращения по существу**

59. Рассмотрение обращения осуществляется структурным подразделением центрального аппарата ФСИН России, учреждением и органом УИС, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов.

60. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.

61. Обращение рассматривается по существу поставленных в нем вопросов в течение тридцати дней со дня присвоения ему регистрационного номера<sup>39</sup>.

62. Дата регистрации обращения считается первым днем срока его рассмотрения. Срок рассмотрения обращения исчисляется от даты регистрации обращения до даты подписания ответа гражданину по существу.

63. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, головной исполнитель организует рассмотрение обращения по существу. Подразделения-соисполнители в течение первой половины указанного срока с использованием СЭД представляют главному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину, сообщают информацию об отсутствии указанных предложений либо информацию о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

64. В случае если по обращению (содержащемуся в нем вопросу) необходимо проведение выездной проверки, направление запроса о предоставлении дополнительных документов и материалов либо принятие иных мер, срок рассмотрения обращения может быть

---

<sup>39</sup> С учетом части 1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

продлен не более чем на тридцать дней с одновременным уведомлением об этом гражданина<sup>40</sup>.

Главным подразделением-исполнителем может быть продлен срок рассмотрения вопросов обращения, относящихся к их компетенции, с одновременным уведомлением об этом гражданина. При этом срок продления отсчитывается с последнего дня первоначального срока рассмотрения.

65. Для продления срока рассмотрения обращения (содержащихся в нем вопросов) головной исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет рапорт на имя руководителя органа, учреждения, подразделения УИС, давшего поручение (по обращениям, поставленным на контроль УД ФСИН России, – в адрес соответствующего руководителя, давшего поручение; в иных случаях – начальника УД ФСИН России) с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

66. Рассмотрение обращения или запроса сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации<sup>41</sup> осуществляется безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов в срок не позднее тридцати дней со дня получения обращения или запроса. Срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с инициатором обращения или запроса<sup>42</sup>.

67. Ответ на парламентский запрос, запрос Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, уполномоченного по правам человека в субъекте Российской Федерации должен быть направлен не позднее пятнадцати дней со дня его получения органом, учреждением УИС, ФСИН России или в иной установленный Советом Федерации и (или) Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, уполномоченными по правам человека в субъектах Российской Федерации срок<sup>43</sup>.

68. При поступлении запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, осуществляющих рассмотрение обращения, орган, учреждение УИС в течение пятнадцати дней со дня регистрации обращения<sup>44</sup> обязаны представить документы

---

<sup>40</sup> С учетом части 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>41</sup> Далее – сенатор Российской Федерации, депутат Государственной Думы.

<sup>42</sup> С учетом Федерального закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации».

<sup>43</sup> С учетом Федерального конституционного закона от 26.02.1994. № 1-ФКЗ «Об уполномоченном по правам человека в Российской Федерации», федеральных законов от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», от 18.03.2020 № 48-ФЗ «Об уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации».

<sup>44</sup> С учетом части 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

69. Аналогичное обращение рассматривается в срок, установленный по первичному обращению, если оно еще не рассмотрено и ответ заявителю не направлен.

70. Непосредственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения:

70.1. Внимательно и всесторонне изучает содержание обращения и приложения (при наличии).

70.2. Определяет суть заявления, предложения или жалобы.

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

70.4. Уточняет у гражданина (по телефону, в случае наличия абонентского номера в обращении) дополнительные сведения или предлагает представить отсутствующие документы. В случае отказа гражданина предоставить требуемую информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов.

70.5. Осуществляет подготовку запросов в учреждение и орган ФСИН, другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам для получения необходимых сведений, документов и материалов. Запросы подписываются уполномоченным руководителем.

70.6. Вносит предложения о выезде на место для проверки изложенных в обращении фактов уполномоченному на принятие данного решения руководителю. Выезжает по решению уполномоченного руководителя на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

70.7. Изучает и анализирует полученные сведения, документы и материалы. В случае необходимости приобщает их копии к обращению.

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

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

70.10. Устанавливает обоснованность доводов гражданина.

70.11. Осуществляет подготовку заключения (докладной записки) о результатах проверки по жалобе и представляет его на утверждение уполномоченному на подписание ответа должностному лицу.

70.12. Докладывает уполномоченному на принятие решения о проведении служебной проверки руководителю о необходимости проведения служебной проверки.

70.13. Осуществляет подготовку уведомления гражданину о направлении его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу вне системы ФСИН России для рассмотрения в соответствии с компетенцией, а также о продлении срока рассмотрения обращения.

70.14. Не разглашает без согласия гражданина сведения, содержащиеся в обращении, а также информацию, касающуюся частной жизни гражданина, ставшие известными при рассмотрении обращения.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов<sup>45</sup>.

70.15. Обеспечивает сохранность документов и конфиденциальность персональных данных в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ.

71. По результатам рассмотрения обращения принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий).

72. При рассмотрении жалобы о неполучении ответа на ранее направленное обращение, срок рассмотрения которого истек, и наличии в РКК ответа гражданину по первичному обращению гражданин информируется о ранее направленном ответе с приложением его копии.

73. В случае если в ходе рассмотрения обращения выявлены данные, указывающие на признаки преступления непосредственный исполнитель составляет об этом рапорт, иные обстоятельства (вопросы), изложенные в обращении, не связанные с преступлением или административным правонарушением, рассматриваются в порядке, установленном Инструкцией.

74. В случае если выявленные в ходе рассмотрения обращения данные, указывающие на признаки преступления охватывают все вопросы, содержащиеся в обращении, непосредственный исполнитель составляет об этом рапорт. Гражданину направляется ответ о регистрации обращения в КРСП.

75. По итогам рассмотрения обращения по каждому из содержащихся в нем вопросов принимаются следующие решения: «поддержано», «не поддержано», «разъяснено».

76. Результатом рассмотрения обращения является:

76.1. Направленный гражданину письменный, в форме электронного документа, или данный устно на личном приеме ответ (ответы) по существу всех поставленных вопросов.

76.2. Направленное письменное или в форме электронного документа уведомление гражданину:

76.2.1. Об оставлении его обращения без ответа по существу

---

<sup>45</sup> С учетом части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

с изложением причин.

76.2.2. О переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

76.2.3. О размещении ответа (по типовым обращениям, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц) на официальном сайте с указанием электронного адреса страницы официального сайта.

76.3. Решение о списании обращения в дело без ответа на основании резолюции уполномоченного должностного лица не ниже заместителя начальника структурного подразделения ФСИН России (либо замещающего должность равнозначную или вышестоящую) по рапорту (докладной записке) непосредственного исполнителя, с внесением сведений об обращении и принятом по нему решении в РКК.

77. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства и другие документы), в случае их поступления с обращением, возвращаются гражданину непосредственным исполнителем путем личного вручения под расписку или иным способом, обеспечивающим их сохранность. Оригиналы обращений по просьбе гражданина не возвращаются.

78. Мотивированное решение о возможности ознакомления гражданина с материалами по обращению<sup>46</sup> принимается начальником органа, учреждения, подразделения УИС, осуществлявшего (осуществлявших) рассмотрение обращения (содержащегося в нем вопроса), не ниже заместителя начальника структурного подразделения (либо замещающего должность равнозначную или вышестоящую).

79. Ознакомление гражданина с материалами по обращению производится сотрудником подразделения (подразделений), осуществлявшего (осуществлявших) рассмотрение обращения (содержащегося в нем вопроса), с соблюдением требований Федерального закона № 152-ФЗ. РКК гражданину не предьявляется. Об ознакомлении составляется расписка, которая в электронном виде приобщается к РКК.

80. Письменное согласие гражданина на ознакомление члена общественного совета с обращением приобщается в электронном виде к материалам обращения.

## **VII. Особенности рассмотрения отдельных обращений**

81. В случае если в ходе рассмотрения обращения (содержащегося в нем вопроса) усматриваются признаки нарушения служебной дисциплины сотрудником, предложение о необходимости назначения

---

<sup>46</sup> Далее – «ознакомление».

служебной проверки докладывается руководителю в соответствии с нормативными правовыми актами Минюста России и ФСИН России.

82. Обращения, в которых граждане выражают несогласие с решениями и действиями должностных лиц учреждений и органов УИС, иных государственных органов и органов местного самоуправления, судей, прокуроров при исполнении указанными лицами служебных обязанностей и в связи с этим ставят вопрос о привлечении их к ответственности при отсутствии в отношении их конкретных данных о признаках преступления или административного правонарушения, рассматриваются в соответствии с Инструкцией<sup>47</sup>.

В ответе на неподдержанное обращение гражданину разъясняется порядок обжалования решения в вышестоящее учреждение и орган УИС, вышестоящему должностному лицу, в прокуратуру и (или) в суд.

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

84. Регистрация, учет и принятие организационного решения по обращениям, поступившим в порядке, установленном пунктом 18 Инструкции (в том числе по рапортам (заявлениям) сотрудников, содержащим жалобу, заявление или предложение), и не подлежащим рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, регламентируются Инструкцией. Рассмотрение таких обращений по существу производится в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Минюста России и ФСИН России<sup>48</sup>.

85. Обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и (или) видеозаписей, иных информационных файлов, регистрируются и учитываются в соответствии с Инструкцией. Рассмотрение таких обращений по существу производится при изложении их сути в текстовой части. В ином случае гражданин информируется о невозможности рассмотрения его обращения как некорректного по изложению.

86. Газеты, журналы, другие печатные издания, в том числе содержащие информацию рекламного характера, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией, не подлежат.

---

<sup>47</sup> Регистрации в КРСП не подлежат, за исключением полученных в соответствии с подпунктом 18.6 Инструкции.

<sup>48</sup> С учетом части 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ.

87. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, регистрируются в порядке, установленном Инструкцией, и подлежат направлению в учреждение и орган УИС или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией для использования в служебной деятельности.

88. В случае если в ходе рассмотрения обращения установлено, что в качестве гражданина указано лицо, не обращавшееся в учреждение и орган УИС, либо в обращении названы вымышленные адрес и (или) фамилия, имя, отчество, обращение признается анонимным на основании резолюции уполномоченного должностного лица не ниже заместителя начальника учреждения и органа УИС<sup>49</sup> (либо замещающего должность равнозначную или вышестоящую) на рапорте (докладной записке) непосредственного исполнителя.

89. Аналогичное обращение, поступившее из другого государственного органа или органа местного самоуправления, являющееся копией или дубликатом первого обращения, на которое дан ответ, не рассматривается, а гражданину направляется сообщение о ранее направленном ответе с приложением его копии.

90. Переписка с гражданином по вопросу, на который ему не менее двух раз давался ответ, прекращается решением руководителя учреждения или органа УИС по заключению в произвольной форме (в центральном аппарате ФСИН России – на основании докладной записки структурного подразделения ФСИН России) о признании неоднократного обращения безосновательным. От учреждения и органа УИС гражданину письменно сообщается о прекращении с ним переписки (от ФСИН России – заместителем директора) с подробным обоснованием решений, принятых по поставленным вопросам, и указанием реквизитов предыдущих ответов.

91. Обращения, поступившие после прекращения переписки с гражданином, проверяются на предмет наличия новых доводов и обстоятельств, требующих дополнительной проверки, и при их отсутствии без рассмотрения по существу списываются в дело на основании резолюции уполномоченного должностного лица не ниже заместителя начальника органа или учреждения УИС (либо замещающего должность равнозначную или вышестоящую, в структурном подразделении ФСИН России – начальник данного подразделения) на рапорте (докладной записке) непосредственного исполнителя. Ответы на такие обращения не даются.

---

<sup>49</sup> Допускается списание в дело анонимного обращения на основании резолюции начальника учреждения и органа УИС.

92. Решение руководства ФСИН России о прекращении переписки с гражданином распространяется на все учреждения и органы УИС. Решение руководства территориального органа ФСИН России – на входящие в его структуру подразделения и подведомственные учреждения.

93. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения регистрируется в порядке, установленном Инструкцией. Данное заявление получает статус «Поддержано», если в полученных ранее материалах нет сведений о наличии нарушений закона, требующих принятия мер реагирования. Если в обращении усматриваются признаки неправомерных действий (бездействия) сотрудников учреждений и органов УИС, проверка проводится в порядке, установленном нормативными правовыми актами Минюста России и ФСИН России. Заявление о прекращении рассмотрения обращения связывается с материалами первого обращения. О принятом по заявлению решении гражданину направляется ответ в порядке и сроки, установленные Инструкцией.

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

94. Ответ (ответы) по существу поставленных в обращении вопросов направляется (направляются) гражданину:

в форме электронного документа по адресу электронной почты на обращение, направленное гражданином в форме электронного документа;

в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на ЕПГУ на обращение, направленное гражданином с использованием ЕПГУ;

в письменном виде по почтовому адресу на обращение, направленное гражданином в письменной форме.

95. При наличии в тексте обращения в форме электронного документа просьбы гражданина о направлении ответа в письменном виде по почтовому адресу ответ направляется по адресу электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на ЕПГУ с одновременным разъяснением требований части 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ.

96. На обращение, затрагивающее интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований подпункта 70.14 Инструкции на официальном сайте.

97. Ответ на обращение оформляется служебным письмом на бланке в соответствии с правовым актом ФСИН России, определяющим порядок делопроизводства, и подписывается в следующем порядке:

97.1. На первое обращение – уполномоченным должностным лицом не ниже заместителя начальника учреждения и органа УИС.

В центральном аппарате ФСИН России – уполномоченным должностным лицом не ниже заместителя начальника структурного подразделения ФСИН России.

97.2. На жалобу по результатам рассмотрения обращения – вышестоящим руководителем (по отношению к уполномоченному должностному лицу, подписавшему ответ).

97.3. В учреждении УИС ответ на жалобу подписывается руководителем данного учреждения.

97.4. На обращение, содержащее жалобу на решение, принятое руководителем учреждения – уполномоченным должностным лицом не ниже заместителя начальника территориального органа ФСИН России

97.5. На обращение, содержащее жалобу на решение, принятое руководителем территориального органа ФСИН России, – уполномоченным должностным лицом не ниже заместителя руководителя структурного подразделения центрального аппарата ФСИН России.

97.6. На безосновательное обращение – руководителем учреждения и органа УИС (от ФСИН России – заместителями директора) с одновременным прекращением переписки.

98. Ответ на обращение гражданина, поступившее на личном приеме руководителя, руководителя самостоятельного подразделения направляется за его подписью или уполномоченного им должностного лица.

Ответ на обращение, поданное на личном приеме, по просьбе гражданина может быть направлен в письменном виде по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному гражданином в обращении.

99. Подготовка проекта ответа осуществляется главным исполнителем с учетом сведений, представленных подразделениями-соисполнителями.

100. В ответе указываются дата и регистрационный номер обращения, присвоенные гражданином (при наличии), наименование государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица, направившего обращение.

101. В одном ответе на несколько аналогичных обращений делается ссылка на все их номера, а также указываются наименование государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица, направившего обращение.

102. Ответ, подготовленный в форме электронного документа, направляется в день его подписания или на следующий рабочий день

по указанному гражданином в обращении адресу:

по адресу электронной почты и адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на ЕПГУ – автоматически с использованием специального программного обеспечения;

по почтовому адресу – на бумажном носителе с отметкой о заверении сотрудником подразделения делопроизводства.

103. Ответ на обращение не дается:

103.1. На анонимное обращение либо признанное уполномоченным должностным лицом анонимным.

103.2. В случае если обращение признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

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

104.1. В случае если обращение является некорректным по содержанию (гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение).

104.2. В случае если обращение признано некорректным по изложению или форме (гражданин информируется о невозможности прочтения текста обращения или об отсутствии возможности определить суть обращения).

104.3. В случае если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения и органа УИС.

104.4. В случае если в обращении обжалуется судебное решение (гражданину возвращается обращение (за исключением обращений, направленных в электронной форме) с разъяснением порядка обжалования судебного решения).

104.5. В случае если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

105. В случае если ответ на вопрос, содержащийся в обращении, размещен в соответствии с пунктом 95 Инструкции на официальном сайте, гражданину сообщается электронный адрес страницы официального сайта, на которой размещен ответ.

106. Ответ сенатору Российской Федерации, депутату Государственной Думы направляется во всех случаях, за исключением тех, когда в обращении содержится просьба о направлении ответа только в адрес гражданина.

Ответ лицу, в отношении которого обратились сенатор Российской Федерации, депутат Государственной Думы, не дается, о чем уведомляется

сенатор Российской Федерации, депутат Государственной Думы, в следующих случаях:

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ<sup>50</sup>;

переписка с гражданином по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

107. На коллективное обращение ответ направляется на имя гражданина, указанного в обращении первым или в качестве адресанта, либо в организацию. При этом в тексте указывается, что ответ направляется на коллективное письмо.

## **IX. Организация хранения обращений и материалов по их рассмотрению**

108. Электронные материалы формируются в электронное номенклатурное дело<sup>51</sup> в соответствии с номенклатурой дел.

109. Электронные дела с истекшим сроком хранения подлежат уничтожению программно-техническими средствами.

110. Не допускается удалять списанные в номенклатурное дело электронные материалы или вносить изменения в РКК. Допускается внесение в РКК дополнительных сведений и прикрепление к РКК материалов.

111. Подлинники обращений, поступивших на бумажном носителе, хранятся в головном подразделении-исполнителе учреждения и органа УИС без сшивания в хронологическом порядке в закрытых твердых папках или коробках в соответствии с датой регистрации способом, удобным для поиска. По истечении срока хранения они подлежат уничтожению.

112. Образовавшиеся в ходе рассмотрения обращения документы на бумажном носителе после сканирования и приобщения к РКК передаются непосредственным исполнителем в подразделение делопроизводства и списываются в дело уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства, за исключением вторых экземпляров ответов на обращения, докладных записок об оставлении обращения без ответа и заключений о результатах проверки по жалобе, которые списываются руководителем подразделения не ниже заместителя начальника отдела (либо замещающего должность равнозначную или вышестоящую). Указанные документы формируются в номенклатурные дела в хронологическом порядке по дате списания.

Информация о приобщенном к номенклатурному делу документе вносится в опись. Сведения о месте хранения документа отражаются в РКК.

По истечении срока хранения они подлежат уничтожению.

---

<sup>50</sup> С учетом части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

<sup>51</sup> Номенклатурное дело, сформированное из электронных материалов.

113. Хранение образовавшихся в ходе рассмотрения обращения документов на бумажном носителе, электронные копии которых не приобщены к РКК, за исключением документов, содержащих государственную тайну, в подразделениях делопроизводства не осуществляется.

114. С разрешения руководителя учреждения и органа УИС по мотивированному запросу допускается направление копий материалов или копий отдельных документов по обращениям в другие учреждения и органы УИС, государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам при наличии у инициатора запроса оснований на получение данной информации и отсутствии запретов и ограничений, установленных законодательством Российской Федерации.

## **Х. Организация и проведения личного приема граждан**

115. В учреждениях и органах УИС прием граждан осуществляется руководящим составом ФСИН России, подразделений центрального аппарата ФСИН России, учреждений, непосредственно подчиненных ФСИН России, территориальных органов ФСИН России и подведомственных ему учреждений по вопросам, относящимся к их компетенции. Допускается проведение приема с применением средств видео-конференц-связи<sup>52</sup> в случае отсутствия предварительной записи граждан на прием.

116. Первый заместитель, заместители директора ФСИН России принимают граждан по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции, при наличии ответа на обращение за подписью начальника структурного подразделения ФСИН России по направлению деятельности.

Начальники структурных подразделений ФСИН России (лица, их замещающие) принимают граждан с жалобами на решения, ранее принятые

в их структурных подразделениях ФСИН России, а также при наличии ответа на обращение за подписью начальника территориального органа ФСИН России по вопросам, относящимся непосредственно к компетенции начальника данного структурного подразделения ФСИН России (лица, его замещающего).

В учреждениях, непосредственно подчиненных ФСИН России, территориальных органах ФСИН России и подведомственных им учреждениях прием осуществляется:

начальниками учреждений, непосредственно подчиненных ФСИН России – по вопросам обжалования действий (бездействий) их заместителей.

начальниками территориальных органов ФСИН России – по вопросам обжалования действий (бездействий) их заместителей и

---

<sup>52</sup> Далее – ВКС.

начальников учреждений, подведомственных территориальным органам ФСИН России.

заместителями начальника учреждений, непосредственно подчиненных ФСИН России, территориальных органов ФСИН России, помощниками начальника управления по соблюдению прав человека в УИС – по вопросам обжалования действий (бездействий) должностных лиц учреждений, непосредственно подчиненных ФСИН России, территориальных органов ФСИН России и подведомственных им учреждений.

руководящим составом учреждений, подведомственных территориальным органам ФСИН России (начальник учреждения, его заместители, начальники отделов) – по вопросам обжалования действий (бездействий) должностных лиц учреждений.

117. Организация приема граждан руководящим составом ФСИН России обеспечивается Приемной Федеральной службы исполнения наказаний Управления делами ФСИН России<sup>53</sup>.

В других учреждениях и органах УИС за организацию приема отвечает сотрудник постоянно действующей Приемной (при ее наличии) либо уполномоченный сотрудник УИС.

При решении вопроса о необходимости организации приема<sup>54</sup> вне графика сотрудник постоянно действующей Приемной (при ее наличии) либо уполномоченный сотрудник УИС по поручению уполномоченного должностного лица при наличии оснований определяет дату и время приема.

118. В ФСИН России прием граждан осуществляется руководящим составом ФСИН России в Приемной ФСИН России.

119. Помещения для приема рекомендуется размещать на нижних этажах зданий (строений). Вход в такие помещения оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для маломобильных групп населения<sup>55</sup>. Для граждан предусматривается доступ к местам общественного пользования (туалетам).

120. Помещения для ожидания и проведения приема оборудуются: системой охраны, защитной перегородкой, системой видеонаблюдения с возможностью аудио- и видеозаписи, системой кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, системой видео-конференц-связи, средствами пожаротушения, в том числе схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами оказания первой

---

<sup>53</sup> Далее – Приемная ФСИН России.

<sup>54</sup> Необходимость приема определяется исходя из оперативной обстановки и количества желающих записаться на личный прием к конкретному должностному лицу.

<sup>55</sup> Под маломобильными группами населения понимаются: инвалиды, граждане с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками.

медицинской помощи, камерами хранения для размещения запрещенных и нежелательных вещей, жидкостей, предметов, в том числе аудио- и видеоаппаратуры, средств связи.

121. Рабочие места сотрудников УИС, осуществляющих личный прием, оборудуются телефонной и видеосвязью, а также необходимой организационной техникой, писчей бумагой, ручками.

122. Должностные лица, участвующие в приеме, обеспечиваются настольными или настенными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

123. Для оформления письменного обращения помещения для ожидания и проведения приема обеспечиваются стульями, столами, информационными стендами, а также писчей бумагой, ручками.

124. При наличии технической возможности помещения для ожидания приема оборудуются «электронной системой управления очередью».

125. Личный прием осуществляется с соблюдением мер безопасности, в целях которой:

125.1. Не допускается к внесению в помещения приема средств связи, звукозаписывающей аппаратуры, иных запрещенных и нежелательных предметов, жидкостей<sup>56</sup>, животных.

125.2. Не пропускаются в помещения приема лица с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, а также агрессивного поведения.

126. Руководящий состав учреждений и органов УИС осуществляет прием, в том числе в режиме ВКС, ежедневно в течение двух часов согласно графику.

График личного приема граждан руководящим составом ежемесячно утверждается директором ФСИН России, начальником учреждения, непосредственно подчиненного ФСИН России, территориального органа ФСИН России и подведомственного им учреждения (лицом, его замещающим) ([Приложение № 1 к Инструкции](#)). Порядок приема в вечернее время, выходные и праздничные дни устанавливает руководитель.

127. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на информационных стендах и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информационные стенды должны быть расположены в доступном для граждан месте. Запрещается размещение информационных стендов

---

<sup>56</sup> Под запрещенными и нежелательными предметами и жидкостями понимаются: легковоспламеняющие, радиоактивные, взрывчатые, токсичные, химически и биологически активные вещества; оружие, боеприпасы, средства самообороны; рабочие инструменты, а также предметы, способные нанести колюще-режущие раны; жидкости, твердые, сыпучие и газообразные вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность, или предназначение которых невозможно определить.

в местах, доступ к которым возможен только при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» графики приема граждан руководящим составом территориальных органов ФСИН России и подведомственных им учреждений ежемесячно размещаются на одной странице сайта.

128. Первым заместителем, заместителями директора ФСИН России, начальником структурного подразделения ФСИН России, учреждения, непосредственно подчиненного ФСИН России, территориального органа ФСИН России (лицом, его замещающим), прием граждан проводится не реже одного раза в месяц.

Заместителем начальника территориального органа ФСИН России (лицом, его замещающим), прием граждан проводится не реже двух раз в месяц.

Начальник учреждения, подведомственного территориальному органу ФСИН России (лицо, его замещающее), прием проводит не реже одного раза в неделю.

129. В случае отсутствия должностного лица, обязанного проводить прием согласно графику, личный прием граждан осуществляет лицо, временно исполняющее его обязанности, либо должностное лицо, заранее определенное графиком. Руководитель, осуществляющий замену должностного лица, обязанного проводить прием по графику, заблаговременно должен быть уведомлен о дате и времени приема.

В случае отсутствия должностного лица, назначенного для проведения приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер (командировка, болезнь, отпуск), гражданину в день приема сообщается о замене компетентным должностным лицом по направлению деятельности.

130. Прием граждан руководящим составом учреждений и органов УИС, в том числе в режиме ВКС, допускается по предварительной записи. Все граждане, записанные на личный прием, должны быть приняты в день записи.

Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в приеме. В данном случае прием осуществляется в порядке очередности.

В учреждениях и органах УИС ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

131. Запись на прием к руководящему составу ФСИН России осуществляют сотрудники Приемной ФСИН России, в других учреждениях и органах УИС – специально назначенные сотрудники УИС: по телефону, на основании обращения, при личном посещении, а также в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при наличии

технической возможности. Основанием для предварительной записи является соблюдение требований, установленных настоящим разделом Инструкции.

132. В ходе предварительной записи у гражданина уточняются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), краткое содержание вопроса, а также сведения об учреждении и органе УИС, в котором данный вопрос ранее рассматривался.

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

133.1 Решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию учреждений и органов УИС с разъяснением гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

133.2. Гражданин обжалует судебное решение;

133.3 По поставленному гражданином вопросу ранее давались мотивированные ответы, переписка с ним по заявленным вопросам прекращена и в ходе записи на прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения.

134. В ФСИН России сформированная на прием запись начальником Приемной ФСИН России (лицом, его замещающим) направляется в структурные подразделения ФСИН России по направлению деятельности.

135. Информирование граждан по телефону осуществляется по вопросам личного приема, записи на прием к руководящему составу учреждения и органа УИС, порядка и срока рассмотрения обращений, порядка обжалования действий (бездействий) и решений должностных лиц учреждений и органов УИС, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений. Для сведения граждан данная информация размещается на информационном стенде, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также предоставляется по телефону-автоинформатору (при наличии).

136. Для фиксации информации, получаемой в ходе личного приема, гражданами не может осуществляться фото- и видеосъемка, а также применяться звукозаписывающая аппаратура<sup>57</sup>.

137. На личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

138. В учреждениях и органах УИС одновременно на приеме принимается не более двух человек.

139. На приеме устанавливается информация о повторности и неоднократности обращений от данного гражданина.

140. Граждане, направленные из Приемной ФСИН России на прием к должностному лицу учреждения, непосредственно подчиненного ФСИН

---

<sup>57</sup> Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

России, территориального органа ФСИН России и подведомственного им учреждения, принимаются в обязательном порядке.

141. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина в письменной либо электронной форме ([приложение № 2](#) к Инструкции), а также в журнал учета личного приема граждан ([Приложение № 3](#) к Инструкции).

142. Информация об отсутствии граждан на личном приеме отражается в журнале учета личного приема граждан с подписью должностного лица, обязанного проводить прием согласно графику.

143. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись.

144. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства Российской Федерации, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

145. Карточки личного приема учитываются в хронологическом порядке по алфавиту. Количество карточек в картотеке определяется исходя из количества лиц, принятых на приеме. Допускается ведение карточек личного приема в электронной форме с помощью программного обеспечения.

146. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

147. Письменное обращение на личном приеме гражданином оформляется в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

В случае, если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, начальник Приемной ФСИН России (лицо, его замещающее), в других учреждениях и органах УИС – специально назначенный сотрудник УИС, в ходе личного приема разъясняет гражданину требования к обращению и предлагает ему восполнить недостающие данные.

148. На приеме принимается письменное обращение в отношении гражданина, в том числе осужденного и лица, содержащегося под стражей, при наличии доверенности, ордера, наделяющих правом лицо на обладание запрашиваемых сведений, либо документов, подтверждающих родство.

149. В случаях, если необходимо предоставить ответ о ходе приема в письменной форме, а также при необходимости проведения дополнительной проверки по фактам, изложенным в устном обращении, гражданину предлагается подать письменное обращение, которое подлежит регистрации, учету и рассмотрению в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

150. Если гражданин ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения сотрудником постоянно действующей Приемной (при ее наличии) либо специально назначенным сотрудником УИС.

151. В случае отказа от подачи письменного заявления, ответ предоставляется на основании данных карточки личного приема гражданина, которая направляется для рассмотрения поставленных в устном обращении вопросов должностному лицу по направлению деятельности. Ответ на устное обращение направляется гражданину в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

152. Принятое на приеме первым заместителем, заместителями директора ФСИН России обращение направляется начальникам структурных подразделений ФСИН России по направлению деятельности, на которых возлагается ответственность за соблюдением срока и качества рассмотрения обращения гражданина.

153. Обращение, принятое на личном приеме в Приемной ФСИН России, подлежит рассмотрению в ФСИН России.

154. Заявление о преступлении в соответствии с резолюцией уполномоченного руководителя по окончании приема передается дежурную часть для незамедлительной регистрации в КРСП. В карточку личного приема или РКК вносятся сведения о номере КРСП, дате и времени регистрации, подразделении, осуществляющим разрешение заявления.

155. На обращении, принятом на личном приеме в Приемной ФСИН России, ставятся отметки «Принято на личном приеме», «Контроль Приемная ФСИН России».

156. На обращении, принятом на личном приеме в других учреждениях и органах УИС, ставятся отметки «Принято на личном приеме», «Контроль».

157. Обращение, принятое на личном приеме, в службах делопроизводства учреждений и органов УИС ставится на контроль.

158. По просьбе гражданина отметка «Принято на личном приеме» с датой приема может быть проставлена на копии его обращения.

159. Учет граждан и обращений, принятых на приеме, ведется в электронном виде, с использованием карточек личного приема либо в журнале учета личного приема граждан.

160. Ответ на обращение, принятое в ходе личного приема, дается за подписью уполномоченного должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения с учетом позиции заинтересованных лиц, в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

161. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с

ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

## **XI. Анализ рассмотрения обращений**

162. Анализ рассмотрения обращений<sup>58</sup> осуществляется в целях выявления причин и условий, способствующих нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан и совершенствования служебной деятельности учреждения и органа УИС.

163. Анализ подлежат:

163.1. Статистическая информация о поступлении обращений и результатах рассмотрения содержащихся в них вопросов.

163.2. Тематика вопросов, содержащихся в обращениях.

163.3. Соблюдение установленного порядка и сроков рассмотрения обращений.

164. Начальники структурных подразделений ФСИН России обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, в том числе:

количество и характер рассмотренных обращений граждан, в том числе повторных;

количество и характер рассмотренных обращений организаций;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций ФСИН России в пределах ее полномочий;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;

количество и характер судебных споров с организациями, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Начальники структурных подразделений ФСИН России организуют учет и анализ этих вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

165. Подразделения делопроизводства анализируют состояние исполнительской дисциплины в части соблюдения сроков рассмотрения обращений, а также подписания ответов должностными лицами учреждений и органов УИС, не обладающими указанными полномочиями.

---

<sup>58</sup> Далее – анализ.

Приложение № 1  
к инструкции  
по организации приема граждан  
и рассмотрению их обращений  
по вопросам, касающимся деятельности  
уголовно-исполнительной системы

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

УТВЕРЖДАЮ  
 Руководитель учреждения и органа УИС  
 специальное звание

Подпись

И.О. Фамилия

Дата

Г Р А Ф И К  
 личного приема граждан руководящим составом учреждения и органа УИС  
 на \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

№ п/п	Фамилия, инициалы	Дата	День недели
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			

Резерв:

Время приема: с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_.

Должность  
 специальное звание

И.О. Фамилия

Дата

Приложение № 2  
 к инструкции  
 по организации приема граждан  
 и рассмотрению их обращений  
 по вопросам, касающимся деятельности  
 уголовно-исполнительной системы

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

*(Лицевая сторона)*

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя, отчество \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание просьбы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кто проводил прием \_\_\_\_\_

(Фамилия, инициалы и должность)

Принято письменное обращение. Направлено в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Регистрационный № \_\_\_\_\_

*(Обратная сторона)*

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны разъяснения и тому подобное) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Примечание** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение № 3  
к инструкции  
по организации приема граждан  
и рассмотрению их обращений  
по вопросам, касающимся деятельности  
уголовно-исполнительной системы

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

**ЖУРНАЛ**  
**учета личного приема граждан**

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина	Адрес гражданина	Содержание устного обращения	Кто проводил прием (должность, структурное подразделение, фамилия, инициалы)	Роспись должностного лица, проводившего прием *	Отметка о результатах приема	Сведения об обращении, принятого в ходе приема (дата, регистрационный номер)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

\* В случае проведения приема в режиме видео-конференц-связи роспись об участии руководителя ставит сотрудник постоянно действующей Приемной (при ее наличии) либо специально назначенный сотрудник УИС.