

# Приложение к приказу ФСБ России от 30 августа 2013 г. № 463

## Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в органах федеральной службы безопасности

### І. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб)\*(1) граждан Российской Федерации\*(2), организации личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, проверки состояния работы с обращениями в подразделениях ФСБ России, территориальных органах безопасности, органах безопасности в войсках, пограничных органах, других органах безопасности, авиационных подразделениях, предприятиях и учреждениях ФСБ России\*(3).

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. В порядке, определенном настоящей Инструкцией, рассматриваются обращения, подлежащие рассмотрению в соответствии с **Федеральным законом** от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"\*(4).

В органах безопасности по существу рассматриваются оформленные с учетом требований **статьи 7** Закона обращения, в которых поставлены вопросы, относящиеся в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации к компетенции органов безопасности.

3. Поступившие в органы безопасности сообщения о преступлениях и иная информация о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности, подлежат учету в соответствии с требованиями делопроизводства в органах безопасности и незамедлительно направляются в органы безопасности (должностным лицам), которые уполномочены производить их прием, регистрацию и проверку в соответствии с **Инструкцией** по организации в органах федеральной службы безопасности приема, регистрации и проверки сообщений о преступлениях и иной информации о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности, утвержденной **приказом** ФСБ России от 16 мая 2006 г. N 205\*(5).

4. Обращения военнослужащих регистрируются в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и рассматриваются в соответствии с **главой 6** Дисциплинарного устава Вооруженных Сил Российской Федерации,

утвержденного **Указом** Президента Российской Федерации от 10 ноября 2007 г. N 1495\*(6).

5. Рассмотрение обращений (в том числе направление обращений по компетенции в другие государственные органы) является должностной обязанностью руководителей, начальников органов безопасности, а также по их письменному поручению - других должностных лиц органа безопасности в пределах компетенции, установленной их должностными регламентами.

Решением начальника территориального органа безопасности, пограничного органа рассмотрение обращений в порядке, установленном настоящей Инструкцией, также может осуществляться начальниками окружных (городских, районных) подразделений территориальных органов безопасности\*(7), служб, отрядов, учебных центров пограничных органов\*(8) в соответствии с их компетенцией.

## **II. Прием, регистрация и направление по компетенции обращений**

6. Получение письменных обращений осуществляется уполномоченными сотрудниками секретариата органа безопасности (в органах безопасности, горрайподразделениях территориальных органов безопасности, подразделениях пограничных органов, где секретариаты не предусмотрены штатом, - уполномоченными сотрудниками этих органов, подразделений)\*(9). При получении письменных обращений в ходе личного приема граждан каких-либо отметок на имеющихся у граждан копиях обращений не производится.

Обращения, поступившие в электронном виде, распечатываются на бумажном носителе и в день поступления передаются уполномоченным сотрудникам секретариата для регистрации.

7. Все письменные обращения регистрируются в течение трех дней со дня поступления в орган безопасности в Книге учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб)\*(10), форма которой приведена в **приложении N 4** к Уставу. Обращения, поступившие в органы безопасности из Управления делами ФСБ России, регистрируются в день поступления.

**Книга** ведется уполномоченным сотрудником секретариата. В службах и центрах ФСБ России, имеющих в своем составе департаменты и управления, книга ведется в секретариатах этих служб и центров.

**Книга** должна быть пронумерована, прошнурована, скреплена мастичной печатью и заверена руководителем, начальником органа безопасности (**статья 120** Устава). При заполнении книги следует:

- при получении органом безопасности копии обращения в графе "N п/п" после порядкового номера обращения производить запись "копия";
- в **графе** "Дата поступления" указывать дату поступления и ниже - дату регистрации;
- в **графе** "Краткое содержание обращения (предложения, заявления или жалобы)" указывать его вид (предложение, заявление или жалоба) и обобщенно, какие вопросы обозначены в обращении (используя при этом только

общеупотребительные выражения и сокращения);

- в **графе** "Кому поручено рассмотрение обращения (предложения, заявления или жалобы)" указывать структурное подразделение органа безопасности и фамилию исполнителя (данная графа книги может использоваться для отметки о передаче обращений исполнителям, которые при получении обращения или его копий ставят свою подпись и дату получения);

- в **графе** "Срок исполнения" проставлять в виде конечной даты (в случае продления указывать новый срок и реквизиты соответствующего документа);

- в **графу** "Принятое по обращению (предложению, заявлению или жалобе) решение и дата его принятия" вносить в том числе сведения об удовлетворении (отказе в удовлетворении) заявления или жалобы, направлении обращения по компетенции в другой орган (должностному лицу) и уведомлении гражданина об этом, отказе в рассмотрении обращения по существу и причинах этого, прекращении рассмотрения обращения в связи с обращением его автора, результатах рассмотрения обращения уполномоченными должностными лицами горрайподразделений территориальных органов безопасности, подразделений пограничных органов;

- в **графе** "Дело, в которое подшиты документы" указывать номера дела по номенклатуре дел, журналов и картотек учета, тома и листов.

8. Каждому поступившему обращению присваивается регистрационный индекс, который состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера (например, "Д-19", "С-63"). Регистрационный индекс коллективных и анонимных обращений содержит соответственно буквы "Кл" и "Ан". Обращениям с пометками "Лично" или "Конфиденциально" дополнительно присваивается буквенный индекс "Лп" (например, "Лп-В-15", при отсутствии на конверте данных об авторе - "Лп-15"). Обращениям может присваиваться расширенный индекс с указанием дополнительной буквы (например, обращениям по фактам коррупции - "Д-18-к", "Лп-С-20-к").

Штамп с регистрационным номером проставляется на свободном месте первой страницы обращения (сопроводительного письма). При получении письменных обращений с пометками "Лично" или "Конфиденциально" штамп проставляется на конверте.

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

Повторным обращениям, а также обращениям одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленным различным адресатам и поступившим для рассмотрения в один орган безопасности или полученным по различным каналам связи, присваивается очередной регистрационный индекс.

9. Регистрацию обращений, поступивших в ФСБ России и адресованных Директору ФСБ России, первому заместителю Директора ФСБ России, первому заместителю Директора - руководителю Пограничной службы ФСБ России, статс-секретарю - заместителю Директора ФСБ России, заместителю Директора ФСБ России - руководителю аппарата Национального антитеррористического комитета, заместителям Директора ФСБ России и руководителям служб ФСБ России, осуществляет Управление делами ФСБ России. В зависимости от содержания

такие обращения передаются для доклада указанным руководителям либо направляются уполномоченными должностными лицами Управления делами ФСБ России\*(11) в органы безопасности или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией для рассмотрения в установленном настоящей Инструкцией порядке.

Адресованные в ФСБ России обращения в зависимости от их содержания передаются уполномоченными должностными лицами Управления делами ФСБ России для доклада руководству ФСБ России или направляются с учетом требований делопроизводства в органах безопасности по компетенции в органы безопасности для их рассмотрения в установленном настоящей Инструкцией порядке.

При рассмотрении обращения несколькими подразделениями ФСБ России головным исполнителем является подразделение ФСБ России, получившее оригинал обращения. В случае необходимости изменения головного исполнителя письменные предложения об этом не позднее трех дней с даты оформления резолюции (поручения) по обращению направляются соответствующему должностному лицу в порядке, установленном **разделом IV** Регламента Федеральной службы безопасности Российской Федерации, утвержденного **приказом** ФСБ России от 18 сентября 2008 г. N 464\*(12) (с изменениями, внесенными приказами ФСБ России от **31 августа 2011 г. N 468\*(13)** и от **22 марта 2012 г. N 120\*(14)**).

Поступившие в Управление делами ФСБ России обращения, адресованные в конкретный орган безопасности (должностному лицу органа безопасности), учитываются Управлением делами ФСБ России в соответствии с требованиями делопроизводства в органах безопасности и направляются для рассмотрения по существу в соответствующий орган безопасности либо должностному лицу органа безопасности.

Поступившие в Управление делами ФСБ России сообщения о подготавливаемых или совершенных преступлениях и иная информация о преступлениях и событиях, угрожающих личной и общественной безопасности, направляются в органы безопасности, уполномоченные правовыми актами ФСБ России на производство предварительного следствия или дознания, в соответствии с требованиями делопроизводства в органах безопасности.

Уполномоченные должностные лица Управления делами ФСБ России осуществляют предварительное рассмотрение поступивших обращений, в соответствии с правовыми актами ФСБ России определяют органы безопасности (должностных лиц органов безопасности), в компетенцию которых входит рассмотрение обращений.

Сведения об обращениях заносятся в электронную базу данных Управления делами ФСБ России с оформлением необходимых учетных форм на бумажных носителях. О направлении обращений Управлением делами ФСБ России для рассмотрения по компетенции в органы безопасности авторы обращений не информируются.

10. Обращения, а также необходимые документальные материалы (например, справки о предыдущих обращениях и результатах их рассмотрения,

копии ранее направленных ответов и т.д.) после регистрации передаются для предварительного рассмотрения руководителю, начальнику органа безопасности или иному уполномоченному им должностному лицу, который дает поручение в виде письменной резолюции о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Резолюции к письменным обращениям оформляются на отдельных листах. Лист резолюции должен содержать наименование органа безопасности (наименование воинской должности), регистрационный индекс письменного обращения, текст резолюции (при необходимости - с конкретными предписаниями и датой исполнения), подпись, ее расшифровку и дату.

### **III. Рассмотрение письменных обращений**

11. Началом срока рассмотрения поступивших в органы безопасности обращений считается день их регистрации в секретариатах этих органов безопасности (уполномоченными сотрудниками секретариатов).

Началом срока рассмотрения обращений, взятых на контроль в Управлении делами ФСБ России и направленных для рассмотрения в органы безопасности, считается день их регистрации в Управлении делами ФСБ России.

Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата подписи ответа.

12. Обращения с ограничительными пометками "Лично" или "Конфиденциально" рассматриваются теми руководителями, начальниками органов безопасности, которым они адресованы, или другими должностными лицами по их поручению.

13. Руководители, начальники органов безопасности либо другие должностные лица в соответствии с полномочиями, определенными правовыми актами ФСБ России, а также на основании поручений вышестоящих должностных лиц ФСБ России обеспечивают в пределах своей компетенции объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием автора обращения, по взаимной договоренности с которым, он может быть приглашен для получения необходимой или дополнительной информации, либо беседа с ним может быть организована по месту жительства, работы, учебы.

14. Руководители, начальники (иные уполномоченные ими должностные лица) органов безопасности:

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах безопасности, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- дают письменные ответы или ответы в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

15. Должностное лицо органа безопасности, которому поручена подготовка предложений или проекта ответа, обязано внимательно и всесторонне изучить содержание обращения и приложения к нему, определить суть обращения,

достаточность изложенных в нем сведений для выработки и принятия решения. В целях установления обоснованности изложенных доводов могут изучаться документы, проводиться беседы с заинтересованными лицами. Для проверки сведений, указанных в обращении, в установленном порядке может быть принято решение о командировании военнослужащих и лиц гражданского персонала органов безопасности. При рассмотрении обращений автору должна быть обеспечена возможность представлять дополнительные документы и материалы либо обратиться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, а также знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие **государственную** или иную охраняемую федеральным законом тайну. Ознакомление гражданина с документами и материалами осуществляется в приемной (иных служебных помещениях) органа безопасности с учетом требований делопроизводства в органах безопасности. О результатах ознакомления составляется справка.

16. Если обращение по вопросам, относящимся в соответствии с законодательством к компетенции органов безопасности, поступило (направлено) в орган безопасности (должностному лицу), не уполномоченный решать поставленные в нем вопросы, то оно в срок не позднее семи дней со дня регистрации с письменным обоснованием принятого решения направляется руководителем, начальником органа безопасности (иным уполномоченным им должностным лицом) в соответствующий орган безопасности (должностному лицу). В соответствии с решением соответствующих должностных лиц головных подразделений ФСБ России обращения могут направляться для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов в территориальные органы безопасности и находящиеся в подчинении иные органы безопасности. О направлении обращения в другой орган безопасности письменно уведомляется автор обращения (за исключением случаев пересылки между подразделениями ФСБ России обращений, поступивших в ФСБ России).

О перенаправлении в другие подразделения ФСБ России обращений, поступивших в подразделения ФСБ России из Управления делами ФСБ России, информируется соответствующее подразделение Управления делами ФСБ России.

17. При поступлении обращения в горрайподразделение территориального органа безопасности, подразделение пограничного органа, не уполномоченное их принимать и рассматривать в соответствии с установленным настоящей Инструкцией порядком, в тот же день производится запись об этом в журнале приема и сдачи пакетов (документов), и обращение передается (направляется) для регистрации и дальнейшего рассмотрения в соответствующее подразделение территориального органа безопасности, пограничного органа (при этом могут также использоваться возможности факсимильной связи). Уведомление об этом гражданина, направившего обращение, не осуществляется.

18. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа безопасности, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в **пункте 20** настоящей Инструкции (**часть 3 статьи 8** Закона).

В случае если решение поставленных в таких обращениях вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам (**часть 4 статьи 8** Закона). При необходимости копия обращения направляется также в другие органы безопасности.

19. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется (**часть 6 статьи 8** Закона).

Если в связи с этим запретом направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд (**часть 7 статьи 8** Закона).

20. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (**часть 4 статьи 11** Закона). Указанное обращение приобщается к номенклатурному делу органа безопасности.

21. Обращение, не содержащее в себе суть предложения, заявления или жалобы, относящихся к компетенции органов безопасности либо других государственных органов или должностных лиц, возвращается их авторам с необходимыми письменными разъяснениями.

22. На письменное обращение, не содержащее фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается. Такое обращение на основании письменного решения руководителя, начальника органа безопасности либо другого уполномоченного им должностного лица может быть признано анонимным. Анонимные обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном преступлении, подлежат учету, регистрации и проверке в соответствии с **пунктом 3** настоящей Инструкции.

23. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (**часть 2 статьи 11** Закона).

24. Если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо

оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органов безопасности, а также членов его семьи, то оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (**часть 3 статьи 11 Закона**).

25. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, начальник органа безопасности или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган безопасности или одному и тому же должностному лицу (**часть 5 статьи 11 Закона**). Данное решение оформляется в виде заключения (справки). О решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение. В дальнейшем при поступлении аналогичных обращений ответ гражданину не направляется, а обращение приобщается в дело, о чем делается отметка в книге.

26. Письменные обращения (в том числе предложения, заявления или жалобы военнослужащих, изложенные в форме рапорта) рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

При рассмотрении обращения должностными лицами нескольких органов безопасности (подразделений органа безопасности) головной исполнитель и соисполнители несут равную ответственность за своевременную подготовку ответа. Соисполнители представляют необходимую для подготовки ответа информацию головному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного для рассмотрения обращения.

По согласованию с головным исполнителем соисполнители в пределах установленного срока могут рассматривать поставленные в обращениях вопросы, относящиеся к их компетенции, и направлять ответы на них.

27. В исключительных случаях, а также когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов или принятие других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем, начальником органа безопасности или его заместителем не более чем на 30 дней с письменным (или по указанному гражданином адресу электронной почты) уведомлением об этом автора обращения.

В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения, должностное лицо, которому поручена подготовка предложений или проекта ответа, не менее чем за три дня до истечения срока составляет на имя руководителя, начальника органа безопасности или его заместителя письменное обоснование, в котором отражается суть проведенной работы, указываются причины продления срока рассмотрения и испрашивается разрешение на его продление на определенный срок (или до конкретной даты).

28. Запрещается делать какие-либо надписи о результатах рассмотрения обращений на самих обращениях. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений справки, заключения и другие документы подлежат обязательной

регистрации в соответствии с требованиями делопроизводства в органах безопасности и докладу руководителю, начальнику органа безопасности или его заместителю.

29. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не подлежит также разглашению посторонним лицам информация о факте обращения гражданина в органы безопасности и о результатах рассмотрения его обращения.

Сведения о регистрационных индексах и датах поступления обращений предоставляются направившим их гражданам при их личном обращении в органы безопасности и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (**часть 2 статьи 6 Закона**).

30. Решения по обращениям, рассмотренным в установленном порядке, не могут быть отнесены к служебной информации ограниченного распространения.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих **государственную** или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (**часть 6 статьи 11 Закона**).

31. В случае обращения гражданина с заявлением о прекращении рассмотрения обращения письменный ответ (или ответ по электронной почте) ему не направляется, а возможно ранее полученные в результате рассмотрения обращения сведения о противоправных деяниях (преступлениях) или нарушениях законодательства Российской Федерации передаются в установленном порядке в соответствующие органы безопасности (подразделения органов безопасности) или иные государственные органы.

Подготовленные для доклада руководителю, начальнику или должностному лицу органа безопасности документальные материалы по результатам рассмотрения обращений подлежат согласованию со всеми подразделениями органа безопасности, являвшимися соисполнителями, либо с другими органами безопасности, участвовавшими в рассмотрении.

Ответ на письменное обращение, устное обращение, обращение в электронном виде готовится на бланке органа безопасности установленной формы (в горрайподразделениях территориальных органов безопасности, подразделениях пограничных органов письменный ответ оформляется в соответствии с требованиями делопроизводства в органах безопасности) и подписывается руководителем, начальником органа безопасности либо другим уполномоченным на то должностным лицом.

Ответ должен соответствовать требованиям законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, содержать исчерпывающую информацию по всем доводам обращения, быть логичным и обоснованным,

отвечать правилам подготовки документов в органах безопасности.

Допускается направление одного ответа на несколько обращений автора по одному и тому же вопросу. При этом срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются все поступившие обращения.

О решении, принятом руководителем, начальником органа безопасности по результатам рассмотрения обращения, ответ может быть дан иным уполномоченным должностным лицом органа безопасности.

32. Подписанный ответ на обращение (сопроводительное письмо о переадресовании обращения и уведомление гражданина об этом) в тот же день передается уполномоченному сотруднику секретариата для регистрации и отправки.

Ответы гражданам (сопроводительные письма о переадресовании обращений и уведомления граждан об этом) регистрируются за индексом самого обращения, который при необходимости может дополняться цифровыми или буквенными обозначениями. Для регистрации ответов (сопроводительных писем о переадресовании обращений и уведомлений граждан об этом) ведение учетных форм не требуется. Допускается проставление на ответах гражданам номеров (индексов) по правилам, предусмотренным для исходящих документов.

Ответ отправляется органом безопасности (уполномоченным сотрудником горрайподразделения территориального органа безопасности, подразделения пограничного органа) на почтовый адрес, указанный гражданином. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое обращение.

Ответ на обращение, поступившее в электронном виде, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или по указанному в обращении адресу электронной почты с официального адреса электронной почты органа безопасности в виде электронного образа документа, получаемого путем сканирования письменного ответа.

33. На документах, связанных с рассмотрением обращений, после принятия решения и его исполнения проставляются отметка "В дело" с указанием номера дела по номенклатуре, подпись должностного лица, принявшего это решение, и дата.

Обращения (а также переписка по ним и другие документальные материалы) не позднее трех рабочих дней после их рассмотрения должны быть переданы в секретариаты органов безопасности (уполномоченным лицам) либо приобщены к соответствующим номенклатурным делам подразделений органа безопасности.

34. Рассмотренные обращения, вторые экземпляры ответов, сопроводительных писем о направлении обращений по компетенции, уведомлений заявителей и другие документальные материалы (переписка, справки, заключения и т.д.) приобщаются к номенклатурному делу "Обращения граждан (предложения, заявления или жалобы), переписка и документы по их рассмотрению".

В случае необходимости документальные материалы по обращениям могут приобщаться к номенклатурным делам других подразделений органов

безопасности с соблюдением установленных в органах безопасности сроков хранения обращений.

35. Рассмотренные обращения приобщаются к делу в хронологическом порядке. Материалы по рассмотрению обращения и второй экземпляр ответа приобщаются к делу сразу же за рассмотренным обращением. Листы резолюций и конверты (если требуется их хранение вместе с обращениями) нумеруются и вносятся в опись как листы дела. При необходимости в установленном порядке могут быть изготовлены и приобщены к соответствующим делам копии обращений, переадресованных по компетенции в другие государственные органы.

При формировании дел проверяется правильность оформления документов, их полнота (комплектность). Обращения, не рассмотренные в установленном порядке, а также неправильно оформленные документы приобщать к делам запрещается.

#### **IV. Организация личного приема граждан**

36. Прием граждан Директором ФСБ России, первым заместителем Директора ФСБ России, первым заместителем Директора - руководителем Пограничной службы ФСБ России, статс-секретарем - заместителем Директора ФСБ России, заместителем Директора ФСБ России - руководителем аппарата Национального антитеррористического комитета, заместителями Директора ФСБ России и руководителями служб ФСБ России осуществляется, как правило, после рассмотрения вопроса руководителями, начальниками органов безопасности, в сфере ведения которых находится интересующий гражданина вопрос.

37. Руководитель, начальник органа безопасности устанавливает дни и часы личного приема граждан руководством органа безопасности. Сведения о днях и часах личного приема размещаются на информационном стенде в вестибюле здания (приемной) органа безопасности.

Полномочия иных должностных лиц по личному приему граждан в органах безопасности определяются их должностными регламентами.

38. В органах безопасности, штатами которых предусмотрены подразделения дежурной службы, личный прием граждан уполномоченными лицами осуществляется круглосуточно, в других органах безопасности - в служебное время. Организация приема граждан и рассмотрение их устных обращений в горрайподразделениях территориальных органов безопасности, подразделениях пограничных органов определяется начальниками соответствующих территориальных органов безопасности, пограничных органов с учетом требований настоящей Инструкции.

Организация работы Приемной ФСБ России регламентируется правовыми актами ФСБ России.

39. В органах безопасности для личного приема граждан, как правило, отводятся специальные помещения - приемные. При отсутствии отдельных помещений личный прием может осуществляться в служебных помещениях должностных лиц органа безопасности. Проход заявителей в здания (помещения)

органов безопасности при этом осуществляется в порядке, установленном правовыми актами ФСБ России.

В помещении, где производится личный прием, запрещается находиться лицам, не имеющим прямого отношения к приему.

40. На внешней стороне здания (помещения), где расположена приемная, или осуществляется личный прием, должна быть вывеска "Приемная" с наименованием органа безопасности.

41. Помещения для личного приема обеспечиваются необходимой мебелью и имуществом. Гражданам должна быть обеспечена возможность ожидать прием сидя и оформить письменное обращение.

42. Для получения письменных обращений в доступных для граждан местах вестибюлей зданий (помещений) органов безопасности размещаются специальные ящики с надписью "Для письменных обращений", выемка из которых производится уполномоченными лицами не реже трех раз в сутки. Ящики после каждого вскрытия должны запираются и опечатываться.

43. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (**часть 2 статьи 13 Закона**). В случае отказа гражданина предъявить такой документ его обращение рассматривается как анонимное.

44. Личный прием граждан и рассмотрение их устных обращений включают в себя:

- определение существа вопросов, поднимаемых гражданами;
- разъяснение гражданам, куда и в каком порядке им следует обратиться, если в устном обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции органов безопасности;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее гражданину был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- рассмотрение устных обращений по существу поднимаемых гражданами вопросов;
- устный ответ на устное обращение, данный с согласия гражданина;
- определение должностных лиц органа безопасности, к компетенции которых относится решение поднимаемых гражданином вопросов, а также разъяснение порядка дальнейшего личного приема (в случае если поднимаемый в устном обращении вопрос относится к компетенции иных должностных лиц данного органа безопасности или должностных лиц другого органа безопасности).

45. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обязано внимательно разобраться в существе обращения. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан ему устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

46. По существу устного обращения, на которое требуется дать письменный ответ, должностным лицом, осуществляющим личный прием, составляется сообщение об устном обращении гражданина, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений.

47. Должностным лицам, осуществляющим личный прием граждан, секретариатом органа безопасности выдаются карточки личного приема (форма - **приложение N 5** к Уставу), которые заполняются в ходе личного приема граждан или после его окончания. Заполненные карточки личного приема в тот же день передаются в секретариат органа безопасности (уполномоченному лицу), где из них формируется учетно-справочная картотека приема граждан. Карточки личного приема учитываются в соответствии с требованиями делопроизводства в органах безопасности и систематизируются в картотеке по хронологическому признаку.

## **V. Проверка состояния работы с обращениями и контроль за их рассмотрением. Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации**

48. Руководители, начальники органов безопасности осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан (**статья 14** Закона).

49. Книга, ведущаяся в органе безопасности, и карточки личного приема представляются для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю, начальнику органа безопасности - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию (**статья 120** Устава).

Книги, ведущиеся в горрайподразделениях территориальных органов безопасности, подразделениях пограничных органов, и карточки личного приема представляются для проверки руководителю, начальнику органа безопасности не реже одного раза в шесть месяцев.

Отметки о проверке производятся в учетных формах путем записи "Проведена проверка", проставления даты проверки и подписи руководителя, начальника органа безопасности (записи о проверках карточек личного приема граждан могут производиться в отдельной ведомости, прилагаемой к учетно-справочной картотеке приема граждан). При необходимости могут быть даны поручения об устранении выявленных недостатков.

50. В органах безопасности контролю по срокам исполнения подлежат письменные обращения, о результатах рассмотрения которых требуется дать ответ гражданину или сообщить в органы государственной власти Российской Федерации.

Контроль за соблюдением установленных сроков рассмотрения обращений осуществляют должностные лица органов безопасности в соответствии с требованиями правовых актов ФСБ России.

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

- запрашивать у исполнителей и их непосредственных начальников необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

- вносить соответствующим начальникам предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

Руководителю, начальнику органа безопасности регулярно, но не реже одного раза в месяц, докладывается о результатах контроля сроков рассмотрения обращений. В горрайподразделениях территориальных органов безопасности и подразделениях пограничных органов контроль за соблюдением порядка и срока рассмотрения поступивших обращений возлагается на начальников данных подразделений.

51. Руководители, начальники органов безопасности обязаны не реже одного раза в квартал проводить внутреннюю проверку состояния работы по рассмотрению обращений (**статья 118** Устава). Для проведения такой проверки приказом руководителя, начальника органа безопасности создается комиссия и определяется порядок ее работы (комиссия может быть создана для работы на определенный период времени, например, на год). В состав комиссии, как правило, включаются должностные лица (сотрудники) органа безопасности, обладающие необходимыми знаниями и практическим опытом работы с обращениями. Количественный и персональный состав комиссии определяется в зависимости от числа поступающих обращений, штатной численности органа безопасности, объема и характера выполняемых им задач. Члены комиссии не имеют права разглашать другим лицам ставшие им известными сведения, содержащиеся в обращениях и документальных материалах по их рассмотрению.

Проверка состояния работы с обращениями в горрайподразделениях территориальных органов безопасности, подразделениях пограничных органов, прием и рассмотрение обращений граждан в которых осуществляется в порядке, установленном настоящей Инструкцией, проводится комиссией органа безопасности не реже двух раз в год. Для этого комиссией органа безопасности могут запрашиваться и изучаться необходимые документальные материалы.

52. По результатам работы комиссии составляется аналитическая справка, которая докладывается руководителю, начальнику органа безопасности и хранится в соответствующем деле органа безопасности.

В ходе внутренней проверки состояния работы комиссия должна в том числе исследовать и отразить в аналитической справке:

- количество и характер поступивших обращений (в частности, по результатам личного приема), наиболее часто встречающиеся в них вопросы;
- количество обращений военнослужащих и членов их семей, бывших военнослужащих и членов их семей, основную тематику их обращений;
- наличие и характер повторных обращений;
- соблюдение сроков регистрации обращений, пересылки обращений по компетенции, рассмотрения обращений, аргументированность продления сроков рассмотрения обращений;
- полноту и объективность рассмотрения всех вопросов, содержащихся в обращениях;
- характер решений, принятых по обращениям;
- соблюдение установленных правил ведения учетных форм письменных и устных обращений, делопроизводства по обращениям.

При выявлении недостатков и упущений в работе с обращениями комиссия устанавливает их причины и вносит предложения по улучшению работы с обращениями и личного приема граждан.

53. Содержащаяся в обращениях информация систематически обобщается и анализируется подразделениями органа безопасности, в которых рассматриваются обращения, для выработки предложений и рекомендаций по совершенствованию служебной деятельности.

54. Состояние работы с обращениями (краткие информационно-статистические данные, проводимые мероприятия по совершенствованию работы с обращениями и т.д.) отражается в годовых отчетах о деятельности органов безопасности.

55. В целях контроля и информационно-аналитического обеспечения работы с обращениями в органах безопасности могут создаваться автоматизированные информационные системы и вестись электронные базы данных, включающие в себя необходимые сведения по зарегистрированным обращениям и результатам их рассмотрения, которые должны соответствовать требованиям правовых актов ФСБ России.

56. Контроль за соблюдением установленной настоящей Инструкцией организации рассмотрения обращений в органах безопасности осуществляет Управление делами ФСБ России, которое в пределах компетенции проводит проверки состояния работы с обращениями в органах безопасности, в том числе по вопросам соблюдения установленного порядка работы с секретными документами, связанными с их рассмотрением, запрашивает в органах безопасности необходимую информацию о рассмотренных обращениях, анализирует и обобщает практику работы с обращениями в органах безопасности.

Порядок и периодичность плановых и внеплановых проверок органов безопасности устанавливаются правовыми актами ФСБ России и решениями руководства ФСБ России.

---

\*(1) Далее - обращения.

\*(2) Далее - граждане, если не оговорено иное.

\*(3) Далее - органы безопасности, если не оговорено иное.

\*(4) Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2013, N 19, ст. 2307. Далее - **Закон**.

\*(5) Зарегистрирован Минюстом России 9 октября 2006 г., регистрационный N 8364.

\*(6) Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 47 (ч. I), ст. 5749; 2008, N 43, ст. 4921; 2011, N 4, ст. 572; N 18, ст. 2595; N 31, ст. 4714; 2013, N 3, ст. 171. Далее - **Устав**.

\*(7) Далее - горрайподразделения территориальных органов безопасности.

\*(8) Далее - подразделения пограничных органов.

\*(9) Далее - уполномоченный сотрудник секретариата.

\*(10) Далее - книга.

\*(11) Определяются распоряжением начальника Управления делами ФСБ

России.

\*(12) Зарегистрирован Минюстом России 3 октября 2008 г.,  
регистрационный N 12394.

\*(13) Зарегистрирован Минюстом России 23 сентября 2011 г.,  
регистрационный N 21876.

\*(14) Зарегистрирован Минюстом России 25 мая 2012 г., регистрационный  
N 24326.