

# **О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в Железнодорожных войсках Российской Федерации**

Приказ · № 386 · от 30.09.2002 · Федеральная служба железнодорожных войск · Утратил силу

## **ПРИКАЗ**

Директора Федеральной службы железнодорожных войск  
Российской Федерации - командующего Железнодорожными войсками  
Российской Федерации  
от 30 сентября 2002 г. N 386

О порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб  
и организации приема граждан

в Железнодорожных войсках Российской Федерации

Зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации

27 ноября 2002 г. Регистрационный N 3962

В целях совершенствования работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан и организации приема граждан в Железнодорожных войсках Российской Федерации приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в Железнодорожных войсках Российской Федерации.
2. Заместителям директора Федеральной службы железнодорожных войск Российской Федерации - командующего Железнодорожными войсками Российской Федерации, командирам соединений и воинских частей, начальникам научно-исследовательских учреждений, организаций, военных образовательных учреждений профессионального образования Железнодорожных войск Российской Федерации:  
при организации работы с обращениями граждан, поступившими в органы военного управления, исходить из того, что это направление служебной деятельности является одним из приоритетных и рассматривается как важный элемент связей органов военного управления с общественностью;  
принять надлежащие меры по повышению эффективности работы с обращениями граждан, обеспечению их всестороннего, объективного и оперативного рассмотрения и разрешения, выявления и устранения причин, порождающих повторные жалобы, укреплению исполнительской дисциплины. Обратить внимание на необходимость личного участия в рассмотрении и разрешении обращений граждан;  
организовать изучение и обеспечить неукоснительное выполнение требований настоящего приказа и прилагаемой Инструкции.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на руководителя аппарата директора ФСЖВ России.
4. Приказ разослать до отдельной воинской части.

## **Приложение**

к приказу директора Федеральной  
службы железнодорожных войск  
Российской Федерации - командующего  
Железнодорожными войсками  
Российской Федерации  
от 30 сентября 2002 г.  
N 386  
**И Н С Т Р У К Ц И Я**

о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в Железнодорожных войсках Российской Федерации

## I. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в Железнодорожных войсках Российской Федерации (далее - Инструкция) определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, в том числе рапортов военнослужащих по личным вопросам (далее - обращения граждан, если иное не оговорено особо), а также организации приема граждан в Федеральной службе железнодорожных войск Российской Федерации, соединениях и воинских частях, научно-исследовательских учреждениях, организациях, военных образовательных учреждениях профессионального образования Железнодорожных войск Российской Федерации (далее - органы военного управления, если иное не оговорено особо).

Предложения, заявления и жалобы военнослужащих, связанные с прохождением военной службы, подаются, рассматриваются и разрешаются в соответствии с Уставом внутренней службы Вооруженных Сил Российской Федерации и Дисциплинарным уставом Вооруженных Сил Российской Федерации, утвержденными Указом Президента Российской Федерации от 14 декабря 1993 г. N 2140 "Об утверждении общевоинских уставов Вооруженных Сил Российской Федерации" (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, N 51, ст. 4931; Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 11, ст. 1298).

Предусмотренный Инструкцией порядок учета (регистрации), рассмотрения обращений граждан, а также организации их приема не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным законодательством и законодательством о порядке разрешения индивидуальных трудовых споров.

2. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью командиров (начальников) органов военного управления, которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, общевоинскими уставами Вооруженных Сил Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

При поступлении обращений командиры (начальники) органов военного управления в установленном порядке решают вопрос о принятии их к рассмотрению либо направляют с учетом компетенции в другой орган военного управления. Основания пересылки обращения отражаются в сопроводительном письме, которое подписывается командиром (начальником) органа военного управления, его заместителем или другим должностным лицом, имеющим соответствующие полномочия.

Обращения, в которых поднимаются вопросы, не относящиеся к ведению Железнодорожных войск Российской Федерации, не позднее чем в пятидневный срок, направляются по принадлежности. О направлении обращения извещается его автор.

3. Обращения граждан, не содержащие личной подписи автора, его фамилии, имени и отчества, а также данных о месте его жительства (работы, учебы), признаются анонимными и не рассматриваются. Решение об этом принимает командир (начальник) органа военного управления или его заместители.

Коллективными обращениями признаются обращения, поданные от имени двух и более лиц.

## II. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан

4. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан регистрируются в день их поступления в книге учета предложений, заявлений и жалоб (приложение N 1 к Инструкции) и учетно-контрольной карточке (приложение N 2 к Инструкции).

Количество экземпляров учетно-контрольных карточек определяется исходя из необходимости обеспечения учета, справочной работы, контроля за исполнением поручения по обращениям и их анализа.

Должностные лица на основании имеющихся у них учетно-контрольных карточек и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в подчиненные органы военного управления, о результатах докладывают соответствующему командиру (начальнику). Учетно-контрольная карточка (после внесения в нее исполнителем информации о содержании ответа заявителю, его номера и даты подписания) возвращается должностному лицу, осуществляющему контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, для формирования картотеки, включенной в номенклатуру дел, журналов и картотек.

5. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется отдельно и специально назначенными должностными лицами (о чем объявляется в приказах соответствующих командиров и начальников).

6. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, Скл-17, Я-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Скл" и "Ан".

Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращений, после чего уничтожаются.

7. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в графе 3 книги учета предложений, заявлений и жалоб и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка "Повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

8. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в данный орган военного управления;

сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

9. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, командир (начальник) органа военного управления принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

10. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в орган военного управления, рассматриваются как первичные.

11. Все поступившие обращения после регистрации докладываются командиру (начальнику) органа военного управления, который обязан определить порядок и сроки их рассмотрения, дать по каждому из них письменное указание исполнителям. Если письменное указание дается нескольким должностным лицам и не указано должностное лицо, ответственное за своевременное и качественное исполнение документа в целом, то ответственным является должностное лицо, указанное в письменном указании первым, которое обязано организовать исполнение документа в установленный срок. Соисполнители представляют (по кругу своих должностных обязанностей) материалы и справки, необходимые для своевременного и качественного исполнения письменного указания. На тексте обращений надписи не делаются.

12. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем органам военного управления или должностным лицам, действия которых обжалуются.

13. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы соответствующих органов военного управления и регистрируются за теми же номерами, что и обращения.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое обращение.

14. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем сотруднику органа военного управления, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

15. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

16. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в несекретных делопроизводствах органов военного управления отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

17. Срок хранения дел и книг учета предложений, заявлений и жалоб - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством. Дела, подлежащие постоянному хранению, передаются в архив органа военного управления.

18. Командиры (начальники) органов военного управления, их заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить специалистов на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В книге учета предложений, заявлений и жалоб и учетно-контрольной карточке делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

19. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности органа военного управления, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности органа военного управления. Заключение доводится до сведения командира (начальника) органа военного управления (о чем на заключении делается отметка) и докладывается для принятия решения должностному лицу, по указанию которого проводилась проверка.

20. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

### III. Сроки рассмотрения обращений граждан

21. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня поступления обращений в орган военного управления, обязанный разрешить поставленные вопросы по существу.

22. Заявления и жалобы граждан разрешаются:

поступившие в ФСЖВ России, в управления соединений Железнодорожных войск Российской Федерации - в срок до одного месяца со дня их поступления адресату, а по обращениям военнослужащих и членов их семей - в срок до 15 дней со дня их поступления адресату; поступившие в воинские части, научно-исследовательские учреждения, организации, военные образовательные учреждения профессионального образования Железнодорожных войск Российской Федерации - в срок до 15 дней со дня поступления их адресату, а по обращениям военнослужащих и членов их семей - безотлагательно, но не позднее 7 дней со дня их поступления адресату.

23. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен командиром (начальником) органа военного управления, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на месяц, а по обращениям военнослужащих и членов их семей - не более чем на 15 дней, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

Поручения по обращениям граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, письма Председателя Совета Федерации и Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с пометкой "Срочно" исполняются в 3-дневный срок, с пометкой "Оперативно" - в 10-дневный срок, остальные - в срок не более одного месяца.

24. При получении запроса члена Совета Федерации или депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации командир (начальник) органа военного управления обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной согласованный с инициатором запроса срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов, в том числе на закрытых совещаниях в органе военного управления. О времени совещания в органе военного управления инициатор запроса извещается не позднее чем за 3 дня до его проведения. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

25. Предложения граждан рассматриваются в течение одного месяца, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения.

Срок рассмотрения предложения может быть продлен не более чем на один месяц должностным лицом, давшим поручение о его рассмотрении с обязательным уведомлением об этом заявителя.

26. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также должностное лицо, осуществляющее контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных книгах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

### IV. Организация приема граждан

27. Прием граждан проводится командирами (начальниками) органов военного управления и их заместителями или, по их поручению, другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими приказами командиров (начальников) органов военного управления.

28. Для приема граждан отводятся специальные помещения-приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. В отдельных случаях прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

29. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

30. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению должностных лиц соответствующих органов военного управления.

31. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается.

32. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности, разрешаются в ходе приема. Должностное лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

33. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по книге учета приема граждан (приложение N 3 к Инструкции) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение.

34. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

V. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

35. Командиры (начальники) органов военного управления осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

36. Командиры (начальники) органов военного управления осуществляют контроль за работой с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей и должностных лиц, ответственных за делопроизводство (обращений граждан).

37. Состояние работы по рассмотрению обращений граждан не реже одного раза в квартал проверяется комиссией, назначаемой приказом командира (начальника).

38. На контроль в обязательном порядке ставятся обращения по вопросам:

по которым имеется конкретное поручение командующего Железнодорожными войсками Российской Федерации;

нарушений должностными лицами конституционных прав и свобод граждан;

обжалования действий должностных лиц;

нарушений уставных правил взаимоотношений.

Контролю подлежат также другие обращения по указанию командира (начальника) органа военного управления.

Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В перечисленных случаях на обращениях граждан проставляется штамп "Контроль" или знак контроля "К".



по ведению учета писем при помощи учетно-контрольной карточки и по ее заполнению

#### 1. Ведение учета писем при помощи учетно-контрольной карточки

Все поступающие обращения граждан должны быть учтены и централизованно зарегистрированы на учетно-контрольных карточках в день поступления.

Регистрационный индекс обращения состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего предложения, заявления, жалобы (например: К-382).

Повторным обращениям граждан присваивается очередной индекс, а в соответствующей строке учетно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы.

Поступившие на рассмотрение от различных адресатов обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, которые не являются повторными, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь (например: К-382/1, К-382/2 и т. д.).

Картотеки могут формироваться по расположенным в алфавитном порядке фамилиям лиц, от которых поступили предложения, заявления, жалобы, а также по тематике вопросов, затронутых в письмах.

В необходимых случаях может вестись алфавитный указатель фамилий граждан, от которых поступили обращения.

#### 2. Заполнение учетно-контрольной карточки

Учетно-контрольная карточка заполняется в соответствии с указанными графами. В графе "Что сделано" указываются дата и исходящий номер ответа заявителю, краткое содержание ответа, его форма (если ответ дан устно). Если проводилось расследование, то указать, кто его проводил, результаты, кому доложено.

#### 3. Форма учетно-контрольной карточки письма Лицевая сторона УЧЕТНО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА\*

(изготавливается на бланке формата А-5) Номер \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ листов \_\_\_\_\_ приложение

\_\_\_\_\_ Фамилия \_\_\_\_\_ имя \_\_\_\_\_ отчество \_\_\_\_\_ Адрес: индекс

\_\_\_\_\_ республика \_\_\_\_\_ область \_\_\_\_\_ район

\_\_\_\_\_ войсковая часть \_\_\_\_\_

населенный пункт \_\_\_\_\_ улица \_\_\_\_\_ дом

\_\_\_ корпус \_\_\_ квартира \_\_\_ Категория заявителя \_\_\_\_\_ Вид

обращения \_\_\_\_\_ (письмо - П; телеграмма - Т; личный

прием - ЛП) Тип обращения \_\_\_\_\_

(предложение - П; заявление - З; жалоба - Ж) Частота обращения

\_\_\_\_\_ (первичное - перв.; повторное - повт.; многократное - мног.) Получено из \_\_\_\_\_ сопр.

№ \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_ Тематика обращения \_\_\_\_\_ Краткое

содержание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Справка

\_\_\_\_\_

\*Указания по ведению учета писем при помощи учетно-контрольной карточки и ее заполнению

прилагаются. Обратная сторона Кому доложено \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_ На контроле в \_\_\_\_\_

