



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 42137

от "18" мая 2016.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ДЕЛАМ НАЦИОНАЛЬНОСТЕЙ**

(ФАДН России)

## ПРИКАЗ

11.03.2016

Москва

№ 37

### **Об организации работы с обращениями (запросами) граждан в Федеральном агентстве по делам национальностей**

В целях обеспечения в Федеральном агентстве по делам национальностей единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638; 2015, № 45, ст. 6206), а также поступающих от них запросов информации о деятельности Федерального агентства по делам национальностей в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291; 2013, № 23, ст. 2870; № 51, ст. 6686; № 52, ст. 6961; 2014, № 45, ст. 6141; 2015, № 48, ст. 6723) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации работы с обращениями (запросами) граждан в Федеральном агентстве по делам национальностей (далее – Инструкция).

2. Заместителям руководителя ФАДН России, начальникам структурных подразделений ФАДН России обеспечить:

объективное и всестороннее рассмотрение обращений (запросов) граждан;

соблюдение установленных законодательством Российской Федерации сроков и порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан;

принятие необходимых мер по переходу на сокращенные сроки подготовки ответов на обращения (запросы) граждан.

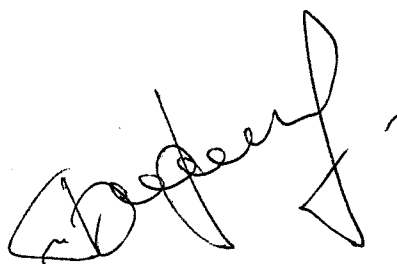
3. Возложить:

на заместителя руководителя ФАДН России М.В. Ипатова – общее руководство организацией работы с обращениями (запросами) граждан в ФАДН России и ответственность за организацию личного приема граждан руководителем ФАДН России;

на заместителей руководителя ФАДН России, начальников структурных подразделений ФАДН России – ответственность за организацию рассмотрения обращений (запросов) граждан, качество и своевременность подготовки ответов на них, а также ответственность за организацию проведения личного приема в пределах установленной компетенции.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



И.В. Баринов

УТВЕРЖДЕНА  
приказом  
Федерального агентства  
по делам национальностей  
от 11.03. 2016 г. № 37

**ИНСТРУКЦИЯ**  
**об организации работы с обращениями (запросами) граждан в**  
**Федеральном агентстве по делам национальностей**

I. Общие положения

1. Инструкция об организации работы с обращениями (запросами) граждан в Федеральном агентстве по делам национальностей (далее – Инструкция) определяет сроки и порядок приема, регистрации, рассмотрения в Федеральном агентстве по делам национальностей (далее – ФАДН России) обращений, в том числе запросов информации о деятельности ФАДН России, поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства, направления на обращения и запросы ответов в соответствии с законодательством Российской Федерации и Положением о Федеральном агентстве по делам национальностей, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 18 апреля 2015 г. № 368 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 17, ст. 2564).

2. Инструкция применяется в отношении:

индивидуальных и коллективных предложений, заявлений, жалоб (далее – обращения) граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) по вопросам, относящимся к сфере деятельности ФАДН России, поступающих в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638);

запросов информации о деятельности ФАДН России (далее – запросы), поступающих от граждан в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011,

№ 29, ст. 4291; 2013, № 23, ст. 2870; № 51, ст. 6686; № 52, ст. 6961; 2014, № 45, ст. 6141).

3. Положения Инструкции не распространяются на правоотношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений (запросов) граждан, которые регулируются в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами<sup>1</sup>.

4. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## II. Прием и регистрация обращений (запросов) граждан

5. Должностные лица<sup>2</sup> ФАДН России рассматривают:

письменные обращения (запросы граждан в письменной форме), поступившие почтовым отправлением, по почтовому адресу ФАДН России 121069, Москва, Трубниковский пер., д. 19, посредством факсимильной связи, направленные на рассмотрение в ФАДН России органами государственной власти и местного самоуправления, должностными лицами и организациями;

обращения (запросы) граждан в форме электронного документа, поступившие на электронную почту ФАДН России [og@fadn.gov.ru](mailto:og@fadn.gov.ru);

устные обращения (запросы граждан в устной форме), поступившие на личном приеме.

6. В ФАДН России рассматриваются запросы, составленные на государственном языке Российской Федерации, поступившие от граждан непосредственно или через представителя, полномочия которого оформлены надлежащим образом.

7. Обращения (запросы) граждан, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется в порядке, установленном Инструкцией.

Выемка обращений (запросов) граждан из почтового ящика осуществляется работником Управления делами не реже одного раза в течение

---

<sup>1</sup> Часть 2 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

<sup>2</sup> Заместители руководителя ФАДН России, руководители структурных подразделений ФАДН России

рабочего дня.

8. Обращения (запросы) граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений (запросов) граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Запрос в устной форме подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

Делопроизводство по обращениям (запросам) граждан ведется отдельно от общего делопроизводства ФАДН России.

9. Регистрация обращений (запросов) граждан, поступивших в ФАДН России, производится Управлением делами.

10. При регистрации обращения (запросы) граждан проходят первичную обработку.

11. Первичная обработка обращений (запросов) граждан, поступивших по почте, включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, проверку наличия указанных автором вложений и приложений. В случае отсутствия каких-либо из перечисленных в обращении (запросе) граждан приложений составляется акт в двух экземплярах, один из которых высылается отправителю. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения (запросы) граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично руководителю» не вскрывая передаются ответственному должностному лицу для доклада руководителю ФАДН России.

12. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование федерального органа исполнительной власти – Федеральное агентство по делам национальностей (ФАДН России), либо фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица ФАДН России, которому адресовано обращение, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилия, имя, отчество (при наличии), гражданина почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть обращения, поставлены личная подпись гражданина и дата. К обращению могут быть приложены оригиналы документов либо их копии.

13. В обращении в форме электронного документа в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К такому обращению могут быть приложены

документы и материалы в электронной форме. Копии указанных документов и материалов могут быть направлены в письменной форме.

14. В запросе указываются почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию о деятельности ФАДН России. Анонимные запросы не рассматриваются. В запросе, составленном в письменной форме, указываются также наименование федерального органа исполнительной власти – Федеральное агентство по делам национальностей (ФАДН России) либо фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

15. На стадии предварительной обработки поступивших обращений (запросов) граждан работником Управления делами ФАДН России отбираются обращения (запросы) граждан, не подлежащие рассмотрению по существу поставленных вопросов:

обращения граждан, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

обращения граждан, текст которых не поддается прочтению. При этом в случае если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, гражданину в течение семи дней сообщается о причине оставления обращения без ответа по существу;

обращения граждан, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину, направившему подобное обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

запросы, не содержащие почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запросы, содержание которых не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности ФАДН России;

запросы информации, не относящейся к деятельности ФАДН России, информации ограниченного доступа или информации, которая ранее предоставлялась пользователю информацией;

запросы, содержащие вопрос о правовой оценке актов, принятых ФАДН России, проведении анализа деятельности ФАДН России или проведении иной

аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

После регистрации перечисленных выше обращений (запросов) граждан, решение об оставлении данных обращений (запросов) без рассмотрения по существу принимается начальником Управления делами ФАДН России.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, и в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в структурное подразделение ФАДН России, осуществляющее функции по защите государственной тайны, для последующего направления в государственный орган в соответствии с его компетенцией. Сопроводительное письмо к обращению подписывается руководителем структурного подразделения ФАДН России, осуществляющим функции по защите государственной тайны.

16. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

17. При регистрации коллективного обращения проставляется отметка "Коллективное".

18. В связи с установленным запретом направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются, при поступлении жалобы подобного характера в ФАДН России, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие) в суде<sup>3</sup>.

19. 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, гражданин уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Проект уведомления подлежит согласованию со структурным

---

<sup>3</sup> Часть 7 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

подразделением ФАДН России, осуществляющим функции по защите государственной тайны.

### III. Сроки рассмотрения обращений (запросов) граждан

20. Обращения граждан подлежат рассмотрению в течение тридцати дней со дня регистрации.

21. В исключительных случаях, а также в случае направления ФАДН России в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, руководитель ФАДН России или его заместитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение<sup>4</sup>.

22. Запрос подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение семи дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" срока для ответа на запрос.

23. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ФАДН России и запросы, не относящиеся к деятельности ФАДН России, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение (запрос), о переадресации его обращения (запроса).

В случае если ФАДН России не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается направившему запрос гражданину.

---

<sup>4</sup> Часть 2 статьи 12 Федерального закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации



24. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

25. В случае поступления из вышестоящего государственного органа поручения о рассмотрении обращения, по которому ФАДН России является соисполнителем, подготовка предложений ФАДН России для включения в проект ответа гражданину и их направление главному исполнителю осуществляется в течение пятнадцати дней со дня регистрации обращения в ФАДН России или в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, если установлен сокращенный срок рассмотрения обращения, если иной срок не установлен в поручении.

26. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, ФАДН России в течение пятнадцати дней предоставляет запрашиваемые документы и материалы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение семи дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пяти дней сверх установленного законодательством срока ответа на запрос.

#### IV. Рассмотрение обращений (запросов) граждан по существу и подготовка ответа гражданину

27. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы<sup>5</sup>.

28. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (запроса) гражданина (далее - ответственный исполнитель) организует рассмотрение

---

<sup>5</sup> Пункт 10.4 Регламента Федерального агентства по делам национальностей, утвержденного приказом Федерального агентства по делам национальностей от 14.12.2015 № 98 (зарегистрирован Минюстом России 01.03.2016, регистрационный № 41265)

обращения (запроса) гражданина, по существу. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

29. При рассмотрении обращений (запросов) граждан непосредственный исполнитель совместно с уполномоченными лицами Управления делами осуществляет проверку поставленных вопросов на повторность и неоднократность.

30. Если в повторном или неоднократном обращении (запросе) гражданина имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение обращения (запроса) осуществляется порядке, установленном настоящей Инструкцией.

31. Если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то гражданину направляется ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки.

Ответ на повторное обращение (запрос) гражданина подписывается вышестоящим должностным лицом лица, подписавшего ответ на первичное обращение гражданина.

32. Если в неоднократном обращении (запросе) гражданина отсутствуют новые доводы или обстоятельства, ответственным исполнителем рассматривается вопрос о обоснованности очередного обращения и обеспечивается подготовка проекта решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином.

Указанное решение принимается руководителем ФАДН России или его заместителем с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

33. Обращения (запросы) граждан, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения по решению ответственного исполнителя с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

34. Подготовленный по результатам рассмотрения ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый или электронный адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись.

Проект ответа (уведомления) подлежит согласованию с соисполнителями.

35. При поступлении из другого государственного органа, органа местного самоуправления или от другого должностного лица повторного обращения или его копии, полностью воспроизводящей информацию

основного обращения и все его внешние признаки или их часть, до направления гражданину ответа на основное обращение дается единый ответ.

36. ФАДН России гражданину направляются:

ответ на первичное обращение (запрос);

уведомление о переадресации (направлении) обращения (запроса) в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (запроса);

уведомление о прекращении переписки;

уведомление об оставлении обращения (запроса) без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов в соответствии пунктом 15 Инструкции.

37. Ответы на обращения граждан, в которых обжалуются решения и (или) действия (бездействия) заместителей руководителя ФАДН России, советников, помощников руководителя, руководителей структурных подразделений ФАДН России прямого подчинения руководителю ФАДН России, подписываются руководителем ФАДН России, лицом, исполняющим его обязанности, или уполномоченным руководителем ФАДН России лицом.

Ответы на обращения граждан, в которых обжалуются решения, действия (бездействия) иных должностных лиц и государственных гражданских служащих ФАДН России, подписываются вышестоящим должностным лицом.

38. Ответы на обращения граждан, в которых обжалуются правовые акты ФАДН России, подписываются заместителем руководителя ФАДН России (в соответствии с распределением обязанностей). В ответах на указанные обращения приводится информация о принятом решении и о порядке обжалования таких актов.

39. Ответы на обращения граждан направляются почтовым отправлением по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

40. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия при регистрации проставлена первой.

41. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее с личного приема, направляется за подписью принимавшего его должностного лица либо уполномоченного им лица.

42. Формирование дела по результатам рассмотрения обращения граждан осуществляется в структурном подразделении ФАДН России, рассматривавшем обращение. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения руководства

ФАДН России.

## V. Личный прием граждан

43. Личный прием граждан в ФАДН России осуществляется руководителем ФАДН России, заместителями руководителя ФАДН России, руководителями структурных подразделений ФАДН России.

44. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи на основе обращений о личном приеме, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

Информация о порядке записи на личный прием размещается на информационных стендах и официальном сайте ФАДН России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [fadn.gov.ru](http://fadn.gov.ru).

45. Информация о поступившем обращении о личном приеме с приложением имеющихся материалов доводится до соответствующего должностного лица ФАДН России для установления даты проведения личного приема и определения лица, ответственного за организацию личного приема.

Руководитель (заместитель руководителя) ФАДН России при ознакомлении с информацией о поступившем обращении о личном приеме вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом ФАДН России.

46. Информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах, доводится до сведения граждан лицами, осуществляющими запись на личный прием.

47. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

48. Данные о гражданине вносятся в карточку личного приема, которая оформляется в произвольной форме по рекомендуемому образцу, согласно приложению к Инструкции.

Карточка личного приема подлежит регистрации в день проведения личного приема.

49. Лицом, ответственным за организацию личного приема, подготавливается справка об истории обращений гражданина, которая хранится вместе с карточкой личного приема.

50. В ходе личного приема руководством ФАДН России для решения вопросов, поднятых гражданином, могут привлекаться работники структурных подразделений ФАДН России, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

51. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление или запрос информации о деятельности ФАДН России в устной форме либо

оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо составить запрос в письменной форме.

Содержание устного обращения (запроса в устной форме) гражданина заносится в карточку личного приема.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

О письменном обращении (запросе в письменной форме), а также о документах и материалах, полученных от гражданина в ходе личного приема, делается запись в карточке личного приема.

52. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки или запрашиваемая информация предоставлена в полном объеме, ответ на обращение (запрос) с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов или письменный ответ на запрос в порядке, установленном Инструкцией.

53. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции ФАДН России, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

54. В ходе личного приема гражданину должностным лицом, проводящим личный прием, может быть отказано в рассмотрении его обращения или запроса, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов или была предоставлена запрашиваемая информация.

55. По итогам личного приема гражданина в карточку личного приема заносится содержание принятого должностным лицом, осуществлявшим личный прием, решения по обращению гражданина или поручение о рассмотрении запроса.

56. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее прием гражданина, подписывает карточку личного приема.

57. Формирование дела по результатам проведения личного приема осуществляется ответственными лицами Управления делами. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том

числе поручения руководства ФАДН России.

## VI. Рассмотрение запроса информации о деятельности ФАДН России и подготовка ответа гражданину

58. В целях предоставления гражданину необходимой информации о деятельности ФАДН России содержание запроса может уточняться у гражданина.

59. Информация о деятельности ФАДН России по запросу предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором в соответствии с пунктом 23 Инструкции содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации. Ответ на запрос составляется на государственном языке Российской Федерации.

60. При запросе информации о деятельности ФАДН России, опубликованной в средствах массовой информации, либо размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос указываются название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

ФАДН России вправе не предоставлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средстве массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"<sup>6</sup>.

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

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

---

<sup>6</sup> Пункт 13.13 Регламента Федерального агентства по делам национальностей, утвержденного приказом Федерального агентства по делам национальностей от 14.12.2015 № 98 (зарегистрирован Минюстом России 01.03.2016, регистрационный № 41265)

## VII. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений (запросов) граждан

62. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений (запросов) граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений (запросов) граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями (запросами) граждан.

63. Общий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений (запросов) граждан осуществляет руководитель ФАДН России.

64. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан в ФАДН России осуществляют уполномоченные лица Управления делами.

65. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан включает:

    постановку поручений по рассмотрению обращений (запросов) граждан на контроль;

    подготовку информации исполнителям о приближении окончания сроков рассмотрения обращений (запросов) граждан;

    снятие поручений по рассмотрению обращений (запросов) граждан с контроля.

66. Для снятия с контроля поручения по рассмотрению обращения (запроса) гражданина подлинник обращения или запроса (копия в случае направления обращения или запроса о компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу), ответ на него и документы, связанные с его рассмотрением, в обязательном порядке представляются в Управление делами.

67. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений (запросов) граждан непосредственным исполнителем осуществляется ответственным исполнителем.

## VIII. Анализ рассмотрения обращений (запросов) граждан

68. Обращения (запросы) граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих