



**СЛЕДСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 76918

от 19 января 2024 г.

**ПРИКАЗ**

4 декабря 2013г.

№ 159

**Москва**

**Об утверждении Инструкции по рассмотрению поступающих в Следственный комитет Российской Федерации заявлений, обращений, жалоб и иной информации (за исключением содержащих сообщения о преступлениях), а также по приему граждан**

В целях установления в системе Следственного комитета Российской Федерации единого порядка рассмотрения заявлений, обращений, жалоб и иной информации (за исключением содержащих сообщения о преступлениях) и приема граждан, руководствуясь пунктом 2 части 4 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2010 г. № 403-ФЗ «О Следственном комитете Российской Федерации» и подпунктом 11 пункта 43 Положения о Следственном комитете Российской Федерации, утвержденного Указом Президента Российской Федерации от 14 января 2011 г. № 38 «Вопросы деятельности Следственного комитета Российской Федерации»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по рассмотрению поступающих в Следственный комитет Российской Федерации заявлений, обращений, жалоб и иной информации (за исключением содержащих сообщения о преступлениях), а также по приему граждан.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Следственного комитета  
Российской Федерации

генерал юстиции  
Российской Федерации

А.И. Бастрыкин

ПС 0069525

Следственный комитет Российской  
Федерации  
№159

УТВЕРЖДЕНА

приказом  
Следственного комитета  
Российской Федерации

от 4 декабря 2013г. № 159

**Инструкция  
по рассмотрению поступающих в Следственный комитет  
Российской Федерации заявлений, обращений, жалоб и иной  
информации (за исключением содержащих сообщения  
о преступлениях), а также по приему граждан**

**I. Общие положения**

1. Положения Инструкции по рассмотрению поступающих в Следственный комитет Российской Федерации заявлений, обращений, жалоб и иной информации (за исключением содержащих сообщения о преступлениях), а также по приему граждан (далее – Инструкция) распространяются на заявления, обращения, жалобы и иную информацию (за исключением содержащих сообщения о преступлениях), поступающие в Следственный комитет Российской Федерации (далее – обращения, Следственный комитет):

в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

в устной форме в ходе личного приема граждан;

посредством единой многоканальной телефонной линии управления информации (Информационного центра) Следственного комитета (далее – единая телефонная линия Следственного комитета), телефонных линий Главного военного следственного управления Следственного комитета, главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета;

через официальные страницы Следственного комитета, главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета в информационных сетях общего пользования (социальных сетях) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Положения Инструкции также регулируют правоотношения, связанные с личным приемом граждан в системе Следственного комитета.

2. Действие Инструкции не распространяется на:

заявления и сообщения о преступлениях, порядок приема, регистрации, проверки и разрешения которых определяется приказом Следственного комитета от 11 октября 2012 г. № 72 «Об организации приема, регистрации и проверки сообщений о преступлении в следственных органах (следственных подразделениях) системы Следственного комитета Российской Федерации» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 февраля 2013 г., регистрационный № 27314);

жалобы на действия (бездействие) и решения следователей и руководителей следственных органов Следственного комитета, предусмотренные статьей 123 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации;

ходатайства по уголовным делам, порядок заявления и разрешения которых регламентирован статьями 119 – 122 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации.

3. Письменные обращения, поступающие в Следственный комитет или должностному лицу Следственного комитета в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации<sup>1</sup>.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших в Следственный комитет, исчисляются в календарных днях с даты их регистрации в подразделениях центрального аппарата Следственного комитета (в том числе по федеральным округам), главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделениях по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, следственных отделов и следственных отделений Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделений Следственного комитета, а также учреждениях Следственного комитета.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителями подразделений центрального аппарата Следственного комитета (в том числе по федеральным округам), руководителями главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделений по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, следственных отделов и следственных отделений Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделений Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета в исключительных случаях не более чем на 30 дней с уведомлением

<sup>1</sup> Часть 1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

гражданина, направившего обращение<sup>2</sup>. Уведомление гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения осуществляется должностным лицом Следственного комитета, которому поручено рассмотрение обращения.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то последним днем рассмотрения обращения считается ближайший следующий за ним рабочий день<sup>3</sup>.

4. Письменные обращения подлежат регистрации в течение трех дней со дня поступления в центральный аппарат Следственного комитета (в том числе в его подразделения по федеральным округам), главные следственные управления и следственные управления Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделения по административным округам) и приравненные к ним специализированные (в том числе военные) следственные управления и следственные отделы Следственного комитета, следственные отделы и следственные отделения Следственного комитета по районам, городам и приравненные к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственные подразделения Следственного комитета, а также учреждения Следственного комитета<sup>4</sup>.

5. Руководители подразделений центрального аппарата Следственного комитета (в том числе по федеральным округам), руководители главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделений по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, руководители следственных отделов и следственных отделений Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделений Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета, иные должностные лица Следственного комитета, осуществляющие рассмотрение обращений:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

3) дают письменный ответ по существу поставленных в обращениях вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального

<sup>2</sup> Часть 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

<sup>3</sup> Статья 193 Гражданского кодекса Российской Федерации.

<sup>4</sup> Часть 2 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией<sup>5</sup>;

5) осуществляют контроль и сопровождение рассмотрения обращений от получения до рассмотрения их по существу.

6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства Председатель Следственного комитета Российской Федерации, его первый заместитель или заместители, руководители главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета, в которых осуществлялось рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Следственного комитета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение<sup>6</sup>.

8. Ответ на обращение направляется:

в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Следственный комитет в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании;

в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Следственный комитет в письменной форме.

Если обращение содержит предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, в обращении обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ на обращение, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Следственного комитета, официальных сайтах

<sup>5</sup> Пункты 1, 3-5 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

<sup>6</sup> Части 3, 3.1 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета в сети «Интернет»<sup>7</sup>.

9. С целью информирования граждан о способах подачи обращений в Следственный комитет на официальном сайте Следственного комитета в сети «Интернет», официальных страницах Следственного комитета в информационных сетях общего пользования (социальных сетях) в сети «Интернет», а также на официальных сайтах и официальных страницах главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета в сети «Интернет» размещаются:

адреса для направления обращений по каналам почтовой, факсимильной связи или посредством подачи устного обращения;

номера единой телефонной линии Следственного комитета, телефонной линии Главного военного следственного управления Следственного комитета;

номера телефонных линий главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета, предназначенные для связи с гражданами;

способы подачи обращений в Следственный комитет в электронном виде;

графики личного приема граждан Председателем Следственного комитета Российской Федерации, его первым заместителем и заместителями, должностными лицами центрального аппарата Следственного комитета (в том числе по федеральным округам), руководителями главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета;

номера телефонов и контактная информация для записи граждан на личный прием к Председателю Следственного комитета Российской Федерации, его первому заместителю и заместителям, руководителям главных следственных управлений и следственных управлений

<sup>7</sup> Часть 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделений по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, руководителям следственных отделов и следственных отделений Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделений Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета.

## II. Регистрация и учет обращений в Следственном комитете

10. Поступающие в центральный аппарат Следственного комитета (за исключением Главного военного следственного управления Следственного комитета) обращения, отвечающие требованиям статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регистрируются в зависимости от источника их поступления в следующем порядке:

письменные и устные обращения, поступающие по каналам почтовой связи, через ящик «Для обращений и заявлений» или в ходе личного приема, а также в форме электронного документа через подраздел «Интернет-приемная» раздела «Обращения граждан» официального сайта Следственного комитета в сети «Интернет», регистрируются управлением по рассмотрению обращений граждан и документационному обеспечению Следственного комитета;

обращения, поступающие по единой телефонной линии Следственного комитета, через официальные страницы Приемной Председателя Следственного комитета Российской Федерации в информационных сетях общего пользования (социальных сетях) в сети «Интернет», а также через официальные страницы управления информации (Информационного центра) Следственного комитета в информационных сетях общего пользования (социальных сетях) в сети «Интернет», регистрируются управлением информации (Информационным центром) Следственного комитета.

11. Обращения, адресованные Председателю Следственного комитета Российской Федерации, а также иные обращения, в которых обжалуются решения первого заместителя и заместителей Председателя Следственного комитета Российской Федерации, руководителей подразделений центрального аппарата Следственного комитета, вопросы деятельности которых Председателем Следственного комитета Российской Федерации оставлены за собой, после их регистрации в порядке, установленном в пункте 10 Инструкции, передаются для определения порядка рассмотрения данных обращений и, при необходимости, предварительного доклада Председателю Следственного комитета Российской Федерации с соответствующей справочной информацией, в отдел организации контроля за исполнением поручений и рассмотрением обращений граждан Следственного комитета.

12. Обращения, поступающие в Главное военное следственное управление Следственного комитета, регистрируются подразделением Главного военного следственного управления Следственного комитета, на которое заместителем Председателя Следственного комитета Российской Федерации – руководителем Главного военного следственного управления возложена функция регистрации обращений.

13. Обращения, поступающие в главные следственные управления и следственные управления Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделения по административным округам) и приравненные к ним специализированные (в том числе военные) следственные управления и следственные отделы Следственного комитета, следственные отделы и следственные отделения Следственного комитета по районам, городам и приравненные к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственные подразделения Следственного комитета, а также учреждения Следственного комитета регистрируются подразделением (должностным лицом), на которое возложены функции документационного обеспечения.

14. Направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу следственного органа или учреждения Следственного комитета, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, запрещается<sup>8</sup>.

### III. Организация рассмотрения обращений

15. Определение порядка рассмотрения обращений, адресованных Председателю Следственного комитета Российской Федерации, а также иных обращений, в которых обжалуются решения первого заместителя и заместителей Председателя Следственного комитета Российской Федерации, руководителей подразделений центрального аппарата Следственного комитета, вопросы деятельности которых Председателем Следственного комитета Российской Федерации оставлены за собой, осуществляется отделом организации контроля за исполнением поручений и рассмотрением обращений граждан Следственного комитета в порядке, установленном пунктом 11 Инструкции.

16. Подразделениями центрального аппарата Следственного комитета, указанными в пункте 10 Инструкции, представляются первому заместителю или заместителям Председателя Следственного комитета Российской Федерации, заместителю Председателя Следственного комитета Российской Федерации – руководителю Главного военного следственного управления в соответствии с распределением обязанностей поступившие в центральный аппарат Следственного комитета обращения, в которых обжалуются решения руководителей подразделений центрального аппарата Следственного

<sup>8</sup> Часть 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».



комитета, вопросы деятельности которых возложены Председателем Следственного комитета Российской Федерации на соответствующих должностных лиц (первого заместителя или заместителей Председателя Следственного комитета Российской Федерации) либо содержатся вопросы, входящие в их компетенцию.

Заместителю Председателя Следственного комитета Российской Федерации – руководителю Главного военного следственного управления также представляются обращения, содержащие сведения о коррупции и иных правонарушениях, допущенных должностными лицами военных следственных органов Следственного комитета, поступившие непосредственно в Главное военное следственное управление Следственного комитета.

17. Обращения, решения по которым ранее не принимали руководители нижестоящих следственных органов или учреждений Следственного комитета, в течение семи дней со дня регистрации направляются им для проверки доводов с установлением контроля либо без такового с одновременным уведомлением об этом заявителя.

18. При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких подразделений центрального аппарата Следственного комитета, следственных органов или учреждений Следственного комитета, подлинник обращения направляется на рассмотрение ответственному (головному) исполнителю в целях координации работы соисполнителей, сбора от них информации, обобщения, подготовки и направления ответа гражданину. Соисполнителям направляются копии обращения.

19. Руководителям подразделений центрального аппарата Следственного комитета (в Главном военном следственном управлении Следственного комитета – в его подразделения) передаются:

обращения по вопросам, входящим в их компетенцию и не требующим поручения Председателя Следственного комитета Российской Федерации, первого заместителя или заместителей Председателя Следственного комитета Российской Федерации;

обращения, в которых обжалуются решения и ответы должностных лиц подчиненных подразделений центрального аппарата Следственного комитета (в Главном военном следственном управлении Следственного комитета – должностных лиц подчиненных подразделений), руководителей главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета.

20. Руководители подразделений центрального аппарата Следственного комитета (в том числе по федеральным округам), руководители главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе

их подразделений по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, руководители следственных отделов и следственных отделений Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделений Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета организуют рассмотрение обращений в подчиненных следственных органах и учреждениях Следственного комитета и контролируют результаты их рассмотрения.

21. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в подразделение центрального аппарата Следственного комитета, следственный орган или учреждение Следственного комитета, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в нем вопросов<sup>9</sup>.

22. Для обеспечения полноты и объективности проверок по обращениям могут запрашиваться (в том числе в электронной форме) документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, не входящих в систему Следственного комитета<sup>10</sup>.

23. Результат рассмотрения обращений может быть поставлен на контроль в подразделениях центрального аппарата Следственного комитета (в том числе по федеральным округам), главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделениях по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлениях, а также учреждениях Следственного комитета.

Поручения по обращениям, результаты рассмотрения которых поставлены на контроль, даются с указанием сроков исполнения.

24. Ответ на обращение заявителю подписывается:

на первичное обращение – должностным лицом Следственного комитета, рассматривающим обращение;

на повторное обращение – вышестоящим руководителем (заместителем руководителя) по отношению к должностному лицу Следственного комитета, подписавшему ответ на первичное обращение.

<sup>9</sup> Часть 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

<sup>10</sup> Пункт 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

25. На коллективное обращение ответ направляется на имя гражданина, указанного первым в качестве адресата, либо в организацию. В тексте ответа указывается, что ответ направляется на коллективное обращение.

26. В текстовой части одного ответа на несколько объединенных в материале аналогичных обращений делается ссылка на все их номера, адресатов (если имеются), а также указываются сведения, откуда получены данные обращения.

27. Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки (контрольного производства) или мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки, проведенной по его обращению, принимается должностным лицом Следственного комитета, которому поручено рассмотрение обращения. В случае принятия решения об отказе в ознакомлении с материалами проверки (контрольного производства) гражданину разъясняется порядок обжалования принятого решения.

Должностное лицо Следственного комитета, ознакомившее гражданина с документами, составляет и приобщает к материалам проверки (контрольному производству) справку о том, с какими материалами проверки (контрольного производства) гражданин ознакомлен.

Ознакомление с документами и материалами проверки (контрольного производства) осуществляется работником подразделения, в котором рассматривалось обращение.

28. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован, содержать оценку всех доводов, а также обоснование принятого решения. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законодательством Российской Федерации.

29. Учет обращений, рассмотренных в главных следственных управлениях и следственных управлениях Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделениях по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлениях и следственных отделах Следственного комитета, следственных отделах и следственных отделениях Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделениях Следственного комитета, а также учреждениях Следственного комитета, ведется с использованием имеющихся в следственных органах и учреждениях Следственного комитета программно-аппаратных средств, а при их отсутствии – в электронной форме путем заполнения Реестра обращений, рассмотренных в следственном органе или учреждении Следственного комитета (рекомендуемый образец приведен в приложении № 1 к Инструкции).

Должностные лица, ответственные за ведение учета обращений, рассмотренных в следственном органе или учреждении Следственного

комитета, определяются руководителями соответствующих следственных органов и учреждений Следственного комитета.

**IV. Прием обращений, направленных  
через подраздел «Интернет-приемная» раздела «Обращения граждан»  
официального сайта Следственного комитета и официальных сайтов  
следственных органов и учреждений Следственного комитета  
в сети «Интернет»**

30. На официальном сайте Следственного комитета, официальных сайтах Главного военного следственного управления Следственного комитета, главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета в сети «Интернет» функционирует подраздел «Интернет-приемная» раздела «Обращения граждан» (далее – интернет-приемная), в котором обеспечивается прием обращений в форме электронного документа.

31. Информация о порядке направления обращений через интернет-приемную размещается на официальном сайте Следственного комитета, официальных сайтах Главного военного следственного управления Следственного комитета, главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета в сети «Интернет», информационных стендах, расположенных в доступных для граждан местах.

**V. Рассмотрение обращений,  
поступающих в Следственный комитет через информационные сети  
общего пользования (социальные сети) в сети «Интернет», а также по единой  
телефонной линии Следственного комитета, телефонным линиям  
следственных органов Следственного комитета**

32. Прием обращений через информационные сети общего пользования (социальные сети) в сети «Интернет», по единой телефонной линии Следственного комитета, телефонным линиям главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета является дополнительным инструментом, предназначенным для информационного взаимодействия Следственного комитета с гражданами.

На официальных страницах Следственного комитета в информационных сетях общего пользования (социальных сетях) в сети «Интернет» и управления информации (Информационного центра)

Следственного комитета в информационных сетях общего пользования (социальных сетях) в сети «Интернет» заявителям предоставляется техническая возможность направления обращений в адрес Следственного комитета и Председателя Следственного комитета Российской Федерации.

33. В центральном аппарате Следственного комитета обращения, поступившие в Следственный комитет через информационные сети общего пользования (социальные сети) в сети «Интернет», после их регистрации направляются для рассмотрения в соответствующие подразделения центрального аппарата Следственного комитета.

В главных следственных управлениях и следственных управлениях Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлениях и следственных отделах Следственного комитета, а также учреждениях Следственного комитета обращения, поступившие в Следственный комитет через информационные сети общего пользования (социальные сети) в сети «Интернет», после их регистрации направляются для рассмотрения соответствующим должностным лицам главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, а также учреждений Следственного комитета.

34. При выявлении в обращениях достаточных признаков подготовки к совершению или совершения террористического акта, а также иного тяжкого или особо тяжкого преступления сотрудники управления информации (Информационного центра) Следственного комитета, помощники руководителей (по информационному взаимодействию с общественностью и средствами массовой информации) незамедлительно информируют об изложенном своего непосредственного руководителя, а также дежурного следователя отделения дежурных следователей управления собственной безопасности Следственного комитета.

35. Организацию работы единой телефонной линии Следственного комитета осуществляет руководитель управления информации (Информационного центра) Следственного комитета.

Организацию работы телефонных линий главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета осуществляют руководители главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета.

36. Прием обращений по единой телефонной линии Следственного

комитета, телефонным линиям главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета осуществляется в режиме реального времени в форме диалога должностных лиц Следственного комитета, осуществляющих прием обращений граждан по телефону (далее – оператор телефонной линии), с гражданином.

При поступлении сигнала вызова автоматически устанавливается соединение с абонентом и воспроизводит аудиозапись, разъясняющую порядок обращения в Следственный комитет, а также порядок приема обращения по телефонной линии. После воспроизведения указанной аудиозаписи устанавливается непосредственное соединение с оператором телефонной линии.

Во время диалога с гражданином оператор телефонной линии получает у него сведения, необходимые в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для организации рассмотрения письменного обращения.

В случае наличия у гражданина документов и материалов, которые он желает приобщить к обращению, ему разъясняется порядок их направления в Следственный комитет.

## VI. Организация личного приема граждан

37. В центральном аппарате Следственного комитета, главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделениях по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделах Следственного комитета, следственных отделах и следственных отделениях Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделениях Следственного комитета, а также учреждениях Следственного комитета личный прием граждан должностными лицами следственных органов и учреждений Следственного комитета осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан, утверждаемыми:

в центральном аппарате Следственного комитета (за исключением Главного военного следственного управления Следственного комитета) – Председателем Следственного комитета Российской Федерации;

в Главном военном следственном управлении Следственного комитета – заместителем Председателя Следственного комитета Российской Федерации – руководителем Главного военного следственного управления;

в главных следственных управлениях и следственных управлениях Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделениях по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлениях и следственных отделах Следственного комитета, следственных отделах и следственных отделениях Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделения Следственного комитета, а также учреждениях Следственного комитета – руководителями соответствующих следственных органов и учреждений Следственного комитета.

38. Первый заместитель и заместители Председателя Следственного комитета Российской Федерации осуществляют личный прием граждан по вопросам обжалования действий (бездействия) должностных лиц центрального аппарата Следственного комитета, следственных органов и учреждений Следственного комитета.

Руководители подразделений центрального аппарата Следственного комитета (за исключением Главного военного следственного управления Следственного комитета) осуществляют личный прием граждан по вопросам обжалования действий (бездействия) подчиненных сотрудников, а также должностных лиц нижестоящих следственных органов (за исключением военных следственных органов Следственного комитета) и учреждений Следственного комитета.

Руководители подразделений Главного военного следственного управления Следственного комитета осуществляют личный прием граждан по вопросам обжалования действий (бездействия) должностных лиц военных следственных органов Следственного комитета.

39. Личный прием граждан в Следственном комитете проводится по следующему графику:

Председатель Следственного комитета Российской Федерации – не менее одного раза в месяц;

первый заместитель и заместители Председателя Следственного комитета Российской Федерации – не менее одного раза в месяц;

руководители подразделений центрального аппарата Следственного комитета, осуществляющих предварительное расследование и процессуальный контроль – не менее двух раз в месяц;

руководители главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета – не менее одного раза в месяц по местонахождению аппарата следственного органа Следственного комитета и не реже одного раза в неделю с выездом в подчиненные следственные отделы и следственные отделения Следственного комитета по районам, городам и приравненные

к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственные подразделения Следственного комитета;

руководители учреждений Следственного комитета – не менее одного раза в месяц;

руководители следственных отделов и следственных отделений Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделений Следственного комитета – не менее двух раз в месяц.

40. Личный прием граждан организует:

в центральном аппарате Следственного комитета (за исключением Главного военного следственного управления Следственного комитета) – управление по рассмотрению обращений граждан и документационному обеспечению Следственного комитета;

в Главном военном следственном управлении Следственного комитета – подразделение Главного военного следственного управления Следственного комитета, на которое возложены функции по регистрации обращений и приему граждан;

в главных следственных управлениях и следственных управлениях Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделениях по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлениях и следственных отделах Следственного комитета, следственных отделах и следственных отделениях Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделениях Следственного комитета, а также учреждениях Следственного комитета – подразделение (должностное лицо), на которое возложены функции документационного обеспечения.

41. К осуществлению личного приема граждан по решению должностного лица Следственного комитета, осуществляющего личный прием граждан, могут привлекаться руководители и иные сотрудники нижестоящих следственных органов, а также учреждений Следственного комитета.

42. При осуществлении личного приема граждан могут использоваться технические средства аудио- и (или) видеофиксации, о чем уведомляется гражданин.

43. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность<sup>11</sup>.

44. Обращения, поступившие с личного приема граждан, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

45. Учет принятых на личном приеме граждан в подразделениях центрального аппарата Следственного комитета (в том числе по федеральным округам), главных следственных управлениях

<sup>11</sup> Часть 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».



и следственных управлениях Следственного комитета по субъектам Российской Федерации (в том числе их подразделениях по административным округам) и приравненных к ним специализированных (в том числе военных) следственных управлениях и следственных отделах Следственного комитета, следственных отделах и следственных отделениях Следственного комитета по районам, городам и приравненных к ним, включая специализированные (в том числе военные), следственных подразделения Следственного комитета, а также учреждениях Следственного комитета ведется с использованием имеющихся в следственных органах и учреждениях Следственного комитета программно-аппаратных средств, а при их отсутствии – в электронной форме путем заполнения Реестра личного приема граждан (рекомендуемый образец приведен в приложении № 2 к Инструкции).

46. Если гражданин обратился устно, то содержание его устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов<sup>12</sup>.

47. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Следственного комитета, должностное лицо, ведущее личный прием, разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться<sup>13</sup>.

48. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов<sup>14</sup>.

49. Должностными лицами Следственного комитета в ходе личного приема осуществляется консультация по вопросам:

- компетенции Следственного комитета;
- порядка и сроков рассмотрения обращений в системе Следственного комитета;
- требований к оформлению письменного обращения;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц Следственного комитета при рассмотрении обращений и приеме граждан;
- порядка обращения к должностным лицам Следственного комитета, записи на личный прием к руководству Следственного комитета;

<sup>12</sup> Часть 3 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

<sup>13</sup> Часть 5 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

<sup>14</sup> Часть 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

необходимости обращения в иной государственный орган, к компетенции которого относятся поставленные гражданином вопросы; порядка информирования о ходе и результатах рассмотрения обращений.

50. Сведения о гражданах, принятых руководителями главных следственных управлений и следственных управлений Следственного комитета по субъектам Российской Федерации и приравненных к ним специализированных (за исключением военных) следственных управлений и следственных отделов Следственного комитета, а также их заместителями, ежеквартально к 5 числу месяца, следующего за отчетным, направляются в электронной форме в управление по рассмотрению обращений граждан и документационному обеспечению Следственного комитета.



Приложение № 2

к Инструкции по рассмотрению поступающих в Следственный комитет Российской Федерации заявлений, обращений, жалоб и иной информации (за исключением содержащих сообщения о преступлениях), а также по приему граждан

Рекомендуемый образец

Реестр личного приема граждан

В \_\_\_\_\_

(наименование следственного органа, учреждения Следственного комитета)

за \_\_\_\_\_ ГОД

№ п/п	Дата и место приема, должностное лицо, проводившее прием	Фамилия, имя, отчество (при наличии) принятого гражданина (наименование юридического лица)	Краткое содержание и характер обращения	Итоги приема (получено письменное или устное обращение, дан устный ответ)	Результат рассмотрения (дата и суть ответа, в том числе устного, какие приняты меры по доводам и поставленным вопросам)