

Главное управление по обеспечению деятельности мировых судей
Вологодской области

ПРИКАЗ

«1 апреля 2026 года

№ 56

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
в Главном управлении по обеспечению деятельности мировых судей
Вологодской области**

В целях организации работы с обращениями граждан в Главном управлении по обеспечению деятельности мировых судей Вологодской области,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении по обеспечению деятельности мировых судей Вологодской области согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ департамента по обеспечению деятельности мировых судей Вологодской области от 24 января 2012 г. № 16 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в онлайн - приемную на официальный сайт департамента».
3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник Главного управления



М.А. Савин

Приложение
к приказу Главного управления
по обеспечению деятельности
мировых судей Вологодской области
от «1» апреля 2026 г. № 56

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в Главном управлении по обеспечению деятельности мировых судей
Вологодской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Главном управлении по обеспечению деятельности мировых судей Вологодской области (далее – Главное управление, Порядок) определяет порядок организации рассмотрения поступающих в Главное управление:

- обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- сообщений граждан, направленных с использованием электронной формы федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал, ПОС), которые не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – сообщения);
- запросов государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений (далее – запросы).

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами Главного управления обращений граждан, объединений граждан, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами, и не распространяется на взаимоотношения граждан и Главного управления в процессе реализации им иных функций.

Рассмотрение обращений, сообщений, запросов граждан и проведение личного приема граждан в Главном управлении осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;
Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

законом области от 13 января 2020 года № 4650-ОЗ «О дополнительных

гарантиях права граждан на обращение в органы государственной власти области, органы местного самоуправления муниципальных образований области, в государственные организации области и муниципальные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 года № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения»;

постановлением Губернатора Вологодской области от 16 мая 2025 года № 211 «Об использовании Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в части рассмотрения сообщений и обращений граждан, а также в части проведения мероприятий общественного голосования» (далее – Постановление № 211).

1.4. Для целей Порядка рассмотрения обращений, сообщений, запросов граждан в Главном управлении используются понятия в тех же значениях, что и в Федеральном законе № 59-ФЗ и в Постановлении № 211.

1.5. Рассмотрение обращений граждан в Главном управлении включает рассмотрение обращений, поступивших в Главное управление в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Указанная функция исполняется государственными гражданскими служащими Главного управления, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.6. Делопроизводство по рассмотрению обращений граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Организация рассмотрения обращений

2.1. Прием и первичная обработка обращений:

Письменное обращение с доставкой по почте или нарочным направляется по почтовому адресу Главного управления: 160000, г. Вологда, ул. Козленская, д. 8.

Письменное обращение может быть передано в приемную Главного управления в часы работы (понедельник – пятница: с 08.00 до 17.00 ч., перерыв на обед: с 12.30 до 13.30 ч.).

Обращения в форме электронного документа направляются в Главное управление или должностному лицу Главного управления с использованием Единого портала, иной информационной системы Главного управления либо официального сайта Главного управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан» через форму обратной связи, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Прием, первичная обработка обращений граждан производится специалистом приемной Главного управления. Письма граждан, лично передаваемые в Главное управление, принимаются только в незапечатанных конвертах.

При приеме обращений граждан в случае наличия копии обращения, на ней по просьбе заявителя ставится штамп Главного управления с указанием даты поступления документа в Главное управление.

Конверты с поступившими в Главное управление письмами вскрываются в приемной Главного управления, скрепляются с документами и сопровождают их на всех этапах рассмотрения.

2.2. Регистрация поступивших обращений:

Регистрация письменных обращений граждан (в том числе сопровождаемых письмами из вышестоящих или сторонних организаций) и связанной с ними корреспонденции осуществляется в приемной Главного управления в автоматизированной системе электронного документооборота в модуле «Обращения граждан» (далее – ГИС ОГ).

Поступившие в ходе личного приема граждан документы, по которым осуществляющие прием должностные лица дали поручения (поставили резолюцию), до направления исполнителям также подлежат регистрации.

Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в ГИС ОГ в течение 3 дней с момента поступления в Главное управление.

Документы, поступившие в Главное управление по одному и тому же вопросу, из одной и той же организации или от одного и того же гражданина (граждан) в течение года, считая от даты их первичной регистрации в Главном управлении, и если со времени первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения или если первоначальное решение поставленного вопроса не удовлетворило заявителя или организацию, считаются повторными.

Обращения одного и того же гражданина (группы граждан) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, повторными не считаются.

Для принятия решения о процедуре исполнения повторных документов должностным лицам Главного управления вместе с документами направляется информация, содержащаяся в соответствующих базах данных, либо (по запросу) предыдущая переписка (дело).

При неудовлетворенности заявителя решением вопроса материалы повторного обращения докладываются начальнику Главного управления.

В контрольную карточку обращения вводятся дата поступления обращения, персональные данные гражданина (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства и льготная категория автора обращения или фигуранта),

тематика обращения, резолюция руководства по исполнению обращения и установленный срок его исполнения, присвоенный обращению регистрационный номер.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главного управления, направляется в течение 7 дней с даты регистрации в соответствующий исполнительный орган области или структуру, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации письма, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. Копии сопроводительного письма и обращения заявителя, направленного по принадлежности, сохраняются в деле.

Также уведомления направляются в случае прекращения переписки, продления срока исполнения обращения и в других предусмотренных законодательством случаях.

2.3. Направление обращения на рассмотрение:

После регистрации и получения визы начальника Главного управления или должностного лица, его замещающего, обращение незамедлительно передается на рассмотрение исполнителю.

Если в обращении, сообщении, запросе стоят вопросы, относящиеся к компетенции двух и более исполнителей по направлениям деятельности, в этом случае обобщенный ответ подготавливает первый исполнитель, указанный в поручении.

Исполнитель несет персональную ответственность за сохранность как самих документов, так и информации о них в соответствующих базах данных, а также за оперативность предоставления информации лицам, имеющим право на ее получение.

2.4. Сроки исполнения обращений и порядок их продления:

Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 календарных дней (включая нерабочие и праздничные дни) со дня регистрации обращения.

Рассмотрение запросов осуществляется в 15 – дневный срок, если иное не указано в запросе.

Рассмотрение обращений и сообщений, поступивших через ПОС, – в 3, 10, 30 – дневный срок, в зависимости от категории и подкатегории обращения, сообщения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения и указанием конкретного срока исполнения обращения.

Продление срока может быть только однократным.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Должностные и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

При рассмотрении (или переадресации) обращений запрещается

направление обращения заявителя должностному лицу, действия или бездействие которого обжалуются.

2.5. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

– в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

– текст обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если фамилия и адрес его поддаются прочтению);

– текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

– ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.6. Конечным результатом рассмотрения обращения являются:

– устный или письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и содержания данных ему ранее ответов и разъяснений;

– необходимые действия, предпринятые по существу поставленных вопросов и с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и содержания данных ему ранее ответов и разъяснений.

2.7. Требования к ответу на обращение:

Ответ на обращение должен содержать ответы по существу поставленных в нем вопросов, входящих в компетенцию Главного управления.

Проекты ответов граждан передаются на подпись начальнику Главного управления не позднее чем за 3 дня до наступления срока, определенного в ГИС ОГ. В ПОС – не позднее, чем за 1 день до окончания срока исполнения.

Ответы гражданам подписывает начальник Главного управления либо уполномоченное на то лицо в ГИС ОГ электронной цифровой подписью.

В ПОС ответы на обращения и сообщения подписываются уполномоченными должностными лицами под ролью «Руководитель». Ответы на обращения, поступившие в соответствии с Федеральным законом № 59 - ФЗ, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью.

Информация об итогах рассмотрения обращений граждан (включая ответы

по итогам рассмотрения обращения после их подписи и регистрации) в обязательном порядке вводится специалистом приемной Главного управления в ГИС ОГ.

Главное управление при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Главного управления либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же исполнительный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в Главное управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Главного управления в информационно-коммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Главного управления в информационно-коммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Главное управление.

2.8. Отправление ответа на обращение гражданина:

Отправление документа адресату производится специалистом приемной Главного управления после его регистрации и проверки наличия:

- адреса с почтовым индексом;
- исходящего регистрационного номера;
- ссылки на номер и дату документа, на который дается ответ;
- фамилии исполнителя с указанием его служебного номера телефона;
- указанных в тексте приложений;
- подписи должностного лица на документе.

В случае неправильного оформления документа, он возвращается исполнителю с указанием ошибок для их исправления.

Выдача документов на руки адресату допускается в исключительных

случаях, под роспись и при предъявлении паспорта получателя.

Письменный ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся) граждан в письменной форме по указанному им почтовому адресу, в форме электронного документа по указанному им адресу электронной почты либо при использовании гражданином личного кабинета на Едином портале по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

В случае, если просьба о направлении ответа на коллективное обращение выражена несколькими обратившимися (подписавшимися) лицами, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам, адресам электронной почты либо адресам (уникальным идентификаторам) личных кабинетов на Едином портале.

Уведомления не направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные организации, суды, прокуратуры и государственные корпорации, а также в других случаях, когда рассмотрение определяется специальными правовыми актами и не предусматривает направление уведомления.

2.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения:

Информация об исполнении обращения предоставляется в часы работы Главного управления специалистом приемной по телефону, указанному на официальном сайте Главного управления.

Специалист приемной Главного управления информирует автора обращения о регистрационном номере обращения, установленном для его рассмотрения сроке и исполнителе (или структурном подразделении Главного управления, в котором обращение рассматривается), при необходимости дает номер его служебного телефона.

4. Личный прием

3.1. Личный прием граждан в Главном управлении проводится начальником Главного управления и уполномоченными на то должностными лицами.

3.2. Организация личного приема граждан в Главном управлении осуществляется в соответствии с графиком личных приемов граждан.

Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за организацию приема граждан размещается на официальном сайте и на информационном стенде Главного управления.

3.3. В случае отсутствия по уважительной причине на рабочем месте должностных лиц, проводящих личный прием, в дни установленные графиком для личного приема, дата личного приема переносится по согласованию с должностным лицом, заявленным в графике личного приема. Граждане

оповещаются о переносе даты личного приема специалистами, ответственными за организацию приема письменно или по телефону.

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

3.5. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема, в которой указываются:

- 1) фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) обратившегося;
- 2) адрес его места жительства;
- 3) фамилия должностного лица, ведущего прием;
- 4) иные необходимые сведения.

3.6. В случае если изложенные в ходе личного приема в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно должностным лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в картотеке личного приема, которая подтверждается личной подписью заявителя. В случае отсутствия согласия гражданина на устный ответ или отказа от подтверждения личной подписью записи о таком согласии дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема с соблюдением требований статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152 – ФЗ «О персональных данных» о согласии гражданина на обработку его персональных данных Главным управлением, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

3.8. Право на личный прием должностных лиц в Главном управлении в первоочередном порядке имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

- ветераны и инвалиды боевых действий;

- инвалиды I и II групп;

- родители (усыновители), супруг (супруга), совершеннолетние дети, опекуны или попечители инвалидов I и II групп по вопросам, касающимся интересов инвалидов;

- граждане, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, аварии на производственном объединении «Маяк» и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;

- родители (усыновители), опекуны (попечители), осуществляющие уход за ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет;

- военнослужащие, лица, проходящие службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации, сотрудники федеральных органов исполнительной государственной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба, сотрудники органов внутренних дел Российской Федерации, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции на территориях

Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области и Украины, сотрудники уголовно-исполнительной системы Российской Федерации, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи на указанных территориях в период проведения специальной военной операции, лица, направленные (командированные) для выполнения задач на территории Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области и Украины, а также члены семей указанных лиц (супруга (супруг), родитель (усыновитель), дети, лица, находящиеся на их иждивении, полнородные и неполнородные братья и сестры);

– иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством области.

3.9. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан осуществляется в порядке их явки на личный прием.

3.10. При личном приеме указанные в пункте 3.8 граждане предъявляют документ, подтверждающий их право на внеочередной или первоочередной личный прием.

3.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину должностным лицом может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.12. Письменные ответы по результатам личного приема граждан подписывает начальник Главного управления.

3.13. Видео- и (или) аудиозапись личного приема гражданином может осуществляться исключительно с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

3.14. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

– гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

– гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

– гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

3.15. Запись на повторный прием к должностным лицам Главного управления осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если срок, установленный для его рассмотрения, истек).

5. Контроль за рассмотрением обращений

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях

обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании обращений граждан и сроках исполнения поручений;
- снятие обращений с контроля.

4.2. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину по существу поставленных в его обращении вопросов или предоставление ему необходимых разъяснений;
- поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;
- предоставление исполнителем информации о решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;
- переадресация обращения гражданина в иной исполнительный орган области, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.3. В Главном управлении не допускается нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений и сообщений.

4.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции по работе с обращениями граждан также предусматривает возможность проведения проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан в структурных подразделениях Главного управления.

4.5. Государственные гражданские служащие Главного управления несут ответственность:

за своевременное рассмотрение обращений, сообщений, запросов и подготовку ответов и информацией в соответствии с действующим законодательством;

за полноту и качество подготовленных проектов ответов на обращения, в том числе на устные обращения, поступившие во время проведения личных приемов.