

П Р И К А З

МИНИСТРА ОБОРОНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 555

18 августа 2014 г.

г. Москва

О мерах по реализации в Вооруженных Силах Российской Федерации Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

В целях реализации в Вооруженных Силах Российской Федерации Федерального закона 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) **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в Вооруженных Силах Российской Федерации.

2. Заместителям Министра обороны Российской Федерации, главнокомандующим видами Вооруженных Сил Российской Федерации, командующим войсками военных округов, флотами, родами войск Вооруженных Сил Российской Федерации, руководителям центральных органов военного управления, командующим объединениями, командирам соединений и воинских частей, начальникам (руководителям) организаций Вооруженных Сил Российской Федерации возложить контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в подчиненных органах военного управления, объединениях, соединениях, воинских частях, организациях на заместителей командиров (начальников) по работе с личным составом, а при их отсутствии – на одного из заместителей командиров (начальников); военным комиссарам – на одного из начальников отделов военного комиссариата.

3. Признать утратившими силу приказы Министра обороны Российской Федерации:

от 28 декабря 2006 г. № 500 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Вооруженных Силах Российской Федерации» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 1 марта 2007 г., регистрационный № 9000);

от 21 октября 2008 г. № 537 «О внесении изменений в приказ Министра обороны Российской Федерации от 28 декабря 2006 г. № 500» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 2 декабря 2008 г., регистрационный № 12781);

от 26 марта 2011 г. № 380 «О внесении изменений в приказ Министра обороны Российской Федерации от 28 декабря 2006 г. № 500» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 5 мая 2011 г., регистрационный № 20677);

от 26 июля 2012 г. № 2045 «О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан в Вооруженных Силах Российской Федерации, утвержденную приказом Министра обороны Российской Федерации от 28 декабря 2006 г. № 500» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 15 августа 2012 г., регистрационный № 25187).

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра обороны Российской Федерации — руководителя Аппарата Министра обороны Российской Федерации.

МИНИСТР ОБОРОНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

генерал армии С.Шойгу

Зарегистрирован в Министерстве
юстиции Российской Федерации
22 сентября 2014 г.
Регистрационный № 34100.

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан
в Вооруженных Силах Российской Федерации

1. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы с обращениями граждан, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в органы военного управления, объединения, соединения, воинские части, организации Вооруженных Сил Российской Федерации и военные комиссариаты¹.

Работа с обращениями, поступившими в Министерство обороны, осуществляется согласно Регламенту Министерства обороны Российской Федерации².

2. Работу с обращениями, поступившими в воинскую часть, организует командир (начальник).

В воинской части приказом командира (начальника) назначается лицо, ответственное за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления,

¹ Далее в тексте настоящей Инструкции, если не оговорено особо, для краткости будут именоваться: Вооруженные Силы Российской Федерации – Вооруженными Силами; Министерство обороны Российской Федерации – Министерством обороны; органы военного управления, объединения, соединения, воинские части, организации Вооруженных Сил Российской Федерации и военные комиссариаты – воинскими частями.

² Приказ Министра обороны Российской Федерации от 30 ноября 2006 г. № 100 «Об утверждении Регламента Министерства обороны Российской Федерации» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 19 января 2007 г., регистрационный № 8826) (с изменениями, внесенными приказами Министра обороны Российской Федерации от 1 ноября 2007 г. № 458 «О внесении изменений в приказ Министра обороны Российской Федерации от 30 ноября 2006 г. № 100» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 3 ноября 2007 г., регистрационный № 10427), от 24 января 2008 г. № 26 «О внесении изменений в приказ Министра обороны Российской Федерации от 30 ноября 2006 г. № 100» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 18 февраля 2008 г., регистрационный № 11169), от 3 октября 2011 г. № 1785 «О внесении изменений в Регламент Министерства обороны Российской Федерации, утвержденный приказом Министра обороны Российской Федерации от 30 ноября 2006 г. № 100» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 28 ноября 2011 г., регистрационный № 22413).

воинскую часть или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

4. Обращения, поступившие в воинскую часть или должностному лицу, регистрируются в течение трех дней с момента поступления в книгу учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) воинской части по форме, установленной Дисциплинарным уставом Вооруженных Сил Российской Федерации³, и в книге учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов согласно рекомендуемому образцу (приложение № 1 к настоящей Инструкции).

Указанные обращения в обязательном порядке докладываются командиру (начальнику) воинской части.

Обращения, поступившие с оригиналами документов или при отсутствии документов, упоминаемых гражданином в обращении как приложенные к обращению, регистрируются с актом согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации.

В случае направления обращения по компетенции в соответствующую воинскую часть срок его рассмотрения исчисляется со дня первоначальной регистрации в Министерстве обороны.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов командир (начальник) воинской части или другое должностное лицо по его поручению вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Ежемесячно по результатам рассмотрения обращений граждан составляется статистический отчет об итогах рассмотрения обращений граждан (далее – статистический отчет) согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции.

Статистические отчеты представляются по подчиненности в структурные подразделения по работе с личным составом видов и родов войск Во-

³ Указ Президента Российской Федерации от 10 ноября 2007 г. № 1495 «Об утверждении общевоинских уставов Вооруженных Сил Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 47 (ч. I), ст. 5749; 2008, № 43, ст. 4921; 2011, № 4, ст. 572; № 18, ст. 2595; № 31, ст. 4714; 2013, № 3, ст. 171; 2014, №27, ст. 3754).

оруженных Сил, отделения по работе с обращениями граждан командований военных округов не позднее первого числа месяца, следующего за отчетным.

Обобщенные статистические отчеты представляются главными командованиями видов Вооруженных Сил, командованиями военных округов, родов войск Вооруженных Сил в Аппарат Министра обороны Российской Федерации (Управление Министерства обороны по работе с обращениями граждан (общественную приемную Министра обороны Российской Федерации) (далее – Управление) ежемесячно, не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным.

Статистические отчеты представляются центральными органами военного управления в Аппарат Министра обороны Российской Федерации (Управление) ежемесячно, не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным.

6. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции воинской части или должностного лица, которым они адресованы, то такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Решение о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или другому должностному лицу принимается командиром (начальником) воинской части или должностным лицом, которому поступило обращение, или другими должностными лицами по их поручению.

Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В таких случаях обращение возвращается гражданину, направившему данное обращение, с разъяснением ему права на обжалование в суд в установленном порядке решений или действий (бездействия).

7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, воинских частей или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, воинские части или соответствующим должностным лицам.

8. При необходимости воинская часть или должностное лицо вправе запрашивать, в том числе в электронной форме, в других государственных органах, органах местного самоуправления, воинских частях и у других должностных лиц документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения по существу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Воинская часть или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу, указанному в абзаце первом настоящего пункта, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходи-

мые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

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

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, командир (начальник) воинской части или должностное лицо, которому адресовано обращение, или другие должностные лица по их поручению вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же воинскую часть или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Ответ на обращение подписывается командиром (начальником) воинской части или уполномоченным на то лицом или должностным лицом, которому направлено обращение.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Прием граждан проводится командирами (начальниками) воинских частей или уполномоченными должностными лицами.

Информация о месте приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Прием граждан руководящими должностными лицами Министерства обороны осуществляется в соответствии с Регламентом Министерства обороны Российской Федерации.

Прием проводится в помещениях, свободных для доступа граждан и не требующих оформления специальных документов для организации приема. При отсутствии таких помещений в часы приема обеспечивается свободный проход граждан, прибывших на личный прием.

11. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме, установленной Дисциплинарным уставом Вооруженных Сил Российской Федерации.

Ответ на обращение, поданное при личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящей Инструкцией.

12. Поданные при личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

13. Если при личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению воинской части (компетенции должностного лица), то гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

14. В целях проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в воинской части приказом командира (начальника) создается комиссия, в состав которой рекомендуется включать должностных лиц органов по работе с личным составом и юридической службы Вооруженных Сил, а также лицо, ответственное за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

Комиссия проверяет не реже одного раза в квартал соблюдение порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступивших обращений, принятые меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

По результатам проверки составляется аналитическая справка согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции.

Аналитическая справка представляется командиру (начальнику) воинской части для рассмотрения и подлежит хранению вместе с материалами по организации работы с обращениями.

Копия аналитической справки за квартал представляется по подчиненности в структурные подразделения по работе с личным составом главных командований видов Вооруженных Сил и командований родов войск Вооруженных Сил, отделения по работе с обращениями граждан командований военных округов не позднее первого числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Обобщенные аналитические справки за квартал представляются главными командованиями видов Вооруженных Сил, командованиями военных округов и родов войск Вооруженных Сил в Аппарат Министра обороны Российской Федерации (Управление) не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Аналитические справки за квартал представляются центральными органами военного управления в Аппарат Министра обороны Российской Федерации (Управление) не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным периодом.

15. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляет командир (начальник) воинской части в пределах своей компетенции.

Командир (начальник) воинской части осуществляет контроль на основании:

еженедельного доклада о ходе рассмотрения обращений граждан, представляемого ответственным за учет и соблюдение порядка организации контроля при рассмотрении обращений граждан;

ежемесячного статистического отчета, представляемого ответственным за учет и соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан;

аналитической справки за квартал, представляемой комиссией по проверке соблюдения порядка рассмотрения обращений в воинской части.

16. Контроль включает в себя следующие мероприятия: сбор и обобщение информации о ходе и результатах выполнения поручений по рассмотрению обращений граждан (далее – поручения), доведение этой информации до сведения должностных лиц, которыми давались поручения, принятие необходимых мер по своевременному и качественному выполнению поручений, а также в случае необходимости применение мер воздействия к лицам, виновным в несвоевременном и некачественном выполнении поручений.

Контролю подлежат:

поручения Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, руководителей органов государственной власти Российской Федерации по обращениям граждан, направленные с указанием проинформировать помимо заявителей и данные органы государственной власти, а также обращения, направленные из Управления с поручением предоставить в Управление копию ответа заявителю;

поручения Министра обороны Российской Федерации по обращениям, представленным ему на решение;

поручения руководящих должностных лиц Министерства обороны по результатам личного приема граждан в Управлении;

обращения военнослужащих (получивших ранения и увечья), членов семей военнослужащих, погибших (получивших ранения и увечья) при исполнении обязанностей военной службы, в период прохождения военной службы, по вопросам выплаты задолженности по денежному довольствию, единовременного пособия, пособий на погребение, оформления страховых выплат;

обращения граждан о фактах нарушения уставных правил взаимоотношений между военнослужащими, повлекших утрату (временную утрату) здоровья военнослужащего;

обращения по вопросам розыска и установления места службы (нахождения) военнослужащего;

обращения военнослужащих и членов их семей по вопросам исполнения решений судов, вступивших в законную силу;

по другим вопросам, когда, по мнению командира (начальника) воинской части, обращение необходимо поставить на контроль.

17. Лицо, ответственное за контроль порядка рассмотрения обращений граждан, осуществляет следующие функции:

контролирует ведение регистрации поступивших обращений в книге учета письменных обращений граждан и в книге учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов;

готовит предложения о назначении исполнителя по обращению, постановке поручений на контроль и сроках рассмотрения обращений, проекты поручений для исполнителей и представляет на доклад командиру (начальнику);

после согласования поручений организует занесение информации об исполнителе, постановке поручения на контроль и сроке выполнения поручения по обращению в книгу учета письменных обращений граждан;

доводит поручение до сведения исполнителя, устанавливает срок предварительного контроля (половина срока на выполнение поручения);

за 3-5 дней до окончания установленного срока рассмотрения обращения проводит контроль выполнения поручения;

контролирует работу должностных лиц воинской части по выполнению поручений;

в случае если ответ на обращение не может быть подготовлен в установленный в поручении срок (при необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов и принятия других мер), требует от исполнителя подготовки промежуточного ответа (доклада) о ходе выполнения поручения с обоснованием продления срока выполнения (по возможности), указанием даты доклада по выполнению поручения (либо очередного доклада до завершения работы по данному вопросу);

если принятые меры не дали результатов, докладывает об этом командиру (начальнику), который при необходимости принимает дополнительные меры воздействия на исполнителя;

проверяет правильность выполнения поручения перед докладом командиру (начальнику);

ежемесячно анализирует состояние выполнения поручений, представляет статистический отчет о выполнении поручений и вносит предложения об улучшении этой работы.

Весь ход работы по контролю до момента выполнения поручения и снятия его с контроля отражается в книге учета письменных обращений граждан и в книге учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов путем постоянного ввода информации о ходе рассмотрения обращения.

18. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля, если: рассмотрены все поставленные заявителем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством;

документ подписан командиром (начальником) воинской части либо по его поручению другим должностным лицом;

копии письменного ответа гражданину направлены согласно поручению в заинтересованные органы.

19. В целях своевременного и качественного рассмотрения обращений лицо, ответственное за контроль порядка рассмотрения обращений граждан, осуществляет взаимодействие с Управлением и органами военного управления.

К Н И Г А
учета обращений (предложений, заявлений или жалоб)
в форме электронных документов

№ п/п	Входящий №, дата регистрации	№ и дата поступившего обращения	Тип обращения	Тема обращения	Ф.И.О., адрес, отношение к военной службе	Кому и когда направлено на рассмотрение, исходящий №, Ф.И.О. исполнителя	Срок выполнения, категория контроля	Отметка о выполнении			Примечание
								Исходящий №, дата выполнения	Результат рассмотрения	Кому и куда направлено	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Пояснения по заполнению таблицы

При заполнении таблицы принимаются следующие обозначения:
 1. Графа 4: Ж — жалоба, З — заявление, П — предложение.
 2. Графа 8: К — контрольное, ОК — поставленное на особый контроль.
 3. Графа 10: «+» — рассмотрено в срок, «-» — рассмотрено с нарушением срока, П (МП) — поддержано (меры приняты).
 4. Графа 12 заполняется при продлении срока рассмотрения обращения.

Приложение № 2
к Инструкции (п. 4)

Рекомендуемый образец

УТВЕРЖДАЮ

(должность, воинское звание,

подпись, инициал имени, фамилия)

« ____ » _____ 20 ____ г.

А К Т № ____

В связи с поступившим обращением от _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)
приняты (отсутствуют) следующие документы:

№ п/п	Наименование документов	Количество	Примечания
1	2	3	4

Члены комиссии:

(воинское звание, подпись, инициал имени, фамилия)

(воинское звание, подпись, инициал имени, фамилия)

(воинское звание, подпись, инициал имени, фамилия)

Примечание. Обращения, поступившие с оригиналами документов или при отсутствии документов, упоминаемых гражданином в обращении как приложения к обращению, регистрируются с актом, оформленным воинской частью или должностным лицом, в адрес которых поступило обращение, за тремя подписями представителей данной воинской части или лиц, подчиненных соответствующему должностному лицу. Акт составляется в двух экземплярах и утверждается командиром (начальником) или должностным лицом, в адрес которого поступило обращение, или уполномоченными ими должностными лицами. Один экземпляр акта остается в воинской части, а второй отправляется в адрес гражданина, направившего обращение.

Оригиналы документов, представленные вместе с обращением, подлежат направлению в адрес гражданина вместе с ответом на его обращение с описью вложения в данное почтовое отправление.

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ _____
об итогах рассмотрения обращений граждан за _____ 20__ г.

	Поступило				Рассмотрено с нарушением срока	Не рассмотрено
	от военно- служащих	из Управле- ния	на имя руководителя органа военного управления от заявителей			
1	2	3	4	5	6	7
всего						

Командир (начальник) _____
(должность, воинское звание, подпись, инициал имени, фамилия)

АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

о количестве обращений за _____ квартал 20__ г.

Поступило из Управления:

всего _____

в том числе от военнослужащих _____

Поступило непосредственно от заявителя

в адрес командования (руководства)

органов военного управления:

всего _____

в том числе от военнослужащих _____

По темам в сравнении:

Тема	_____ квартал 20__ г.				_____ квартал 20__ г.			
	Всего	Поддержано	Не поддержано	Разъяснено	Всего	Поддержано	Не поддержано	Разъяснено
1	2	3	4	5	6	7	8	9

П Е Р Е Ч Е Н Ь

вопросов для составления аналитической справки

1. Количество и характер поступивших обращений (в том числе по результатам личного приема) за квартал (год).
2. Количество и характер обращений военнослужащих.
3. Наиболее часто встречающиеся вопросы.
4. Количество и характер решений, принятых по обращениям.
5. Недостатки в организации работы с обращениями.
6. Предложения по улучшению работы с обращениями и по личному приему граждан.