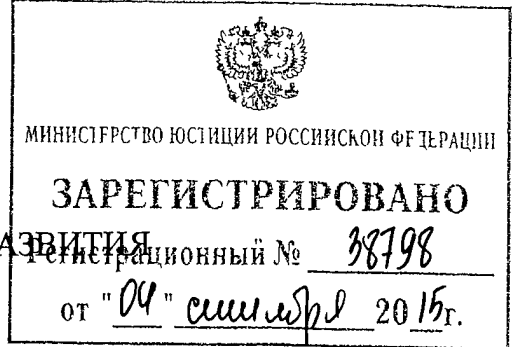




МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОЙ
РЕГИСТРАЦИИ, КАДАСТРА И КАРТОГРАФИИ
(РОСРЕЕСТР)

ПРИКАЗ

Москва

26 августа 2015 г.

№ П/450

**Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями
и личного приема граждан в Федеральной службе государственной
регистрации, кадастра и картографии**

В целях обеспечения в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии единого порядка рассмотрения обращений граждан, организации и проведения личного приема граждан Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638), а также поступающих от них запросов информации о деятельности Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291; 2013, № 23, ст. 2870; № 51, ст. 6686; № 52, ст. 6961; 2014, № 49, ст. 6928), а также Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, 3480; № 30 ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6952,

6961, 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264; № 49, ст. 6928; 2015, № 1, ст. 67, 72), постановлениями Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829; 2014, № 50, ст. 7113), от 1 июня 2009 г. № 457 «О Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3052; 2010, № 26, ст. 3350; № 45, ст. 5860; 2011, № 14, ст. 1935; № 15, ст. 2125; № 23, ст. 3320; 2012, № 39, ст. 5266; № 51, ст. 7236; 2013, № 45, ст. 5822; 2014, № 50, ст. 7123; 2015, № 2, ст. 491) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Инструкцию об организации работы с обращениями и личного приема граждан в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии (далее – Инструкция) согласно приложению.

2. Начальнику структурного подразделения центрального аппарата Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан:

организовать информирование на регулярной основе руководителя Росреестра и его заместителей о соблюдении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях центрального аппарата Росреестра;

обеспечить поддержание в актуальном состоянии информации в части порядка рассмотрения обращений и личного приема граждан, размещаемой на официальном сайте Росреестра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (rosreestr.ru), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на стендах в административных зданиях центрального аппарата Росреестра.

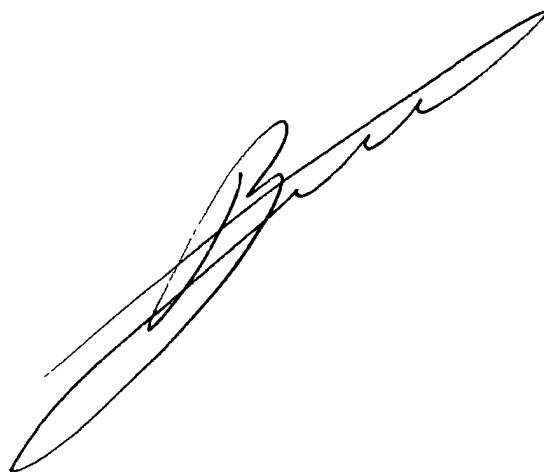
3. Начальникам структурных подразделений центрального аппарата Росреестра обеспечить организацию рассмотрения обращений граждан, качество и своевременность подготовки ответов на них, а также соблюдение сроков прохождения и рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях центрального аппарата Росреестра.

4. Начальнику структурного подразделения центрального аппарата Росреестра, в чью компетенцию входят вопросы кадрового обеспечения,

совместно с начальниками структурных подразделений центрального аппарата Росреестра в установленном порядке внести изменения в положения о структурных подразделениях центрального аппарата Росреестра и должностные регламенты сотрудников структурных подразделений центрального аппарата Росреестра, направленные на реализацию положений Инструкции, утвержденной настоящим приказом, в части порядка рассмотрения обращений граждан.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'И.В. Васильев', written in a cursive style. The signature is positioned centrally on the page, overlapping the space between the words 'Руководитель' and 'И.В. Васильев'.

И.В. Васильев

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу Федеральной службы
государственной регистрации,
кадастра и картографии
от «26» августа 2015 г. № 17/450

Инструкция об организации работы с обращениями и личного приема граждан в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии

I. Общие положения

1. Инструкция об организации работы с обращениями и приема граждан в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии (далее – Инструкция) определяет сроки и порядок рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр), запросов информации о деятельности Росреестра, поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства, направления на обращения и запросы ответов в соответствии с законодательством Российской Федерации и Положением о Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 1 июня 2009 г. № 457.

2. Инструкция применяется в отношении:

индивидуальных и коллективных предложений, заявлений, жалоб, запросов (далее - обращения) граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), поступающих в Федеральную службу государственной регистрации, кадастра и картографии в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

жалоб на нарушение порядка предоставления государственной услуги, поступающих от граждан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия

(бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840;

запросов информации о деятельности Росреестра или его территориальных органов, поступающих от граждан в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

II. Порядок получения гражданами информации по вопросам рассмотрения обращений

3. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Росреестра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (rosreestr.ru) (далее – официальный сайт Росреестра), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), а также предоставляется непосредственно федеральными государственными гражданскими служащими (далее – гражданские служащие) структурного подразделения центрального аппарата Росреестра (далее – структурное подразделение Росреестра), ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

4. На официальном сайте Росреестра, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на информационных стендах в административных зданиях Росреестра размещается следующая информация:

порядок направления обращений граждан в Росреестр, а также порядок и сроки их рассмотрения;

порядок организации личного приема граждан;

график личного приема граждан руководителем Росреестра, его заместителями, начальниками структурных подразделений Росреестра;

график работы окна приема письменных обращений граждан;

справочные телефоны структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, номер факса;

справочный телефон Ведомственного центра телефонного обслуживания Росреестра;

справочные, аналитические и статистические материалы, касающиеся организации работы по рассмотрению обращений граждан.

5. По справочным телефонам структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, предоставляется следующая информация:

о регистрации и ходе рассмотрения обращения гражданина, о переадресации обращения в территориальный орган Росреестра, подведомственную Росреестру организацию, соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о продлении срока рассмотрения обращения;

контактный телефон приемной структурного подразделения Росреестра, ответственного за рассмотрение обращения;

почтовый адрес, номер факса для направления письменных обращений в Росреестр;

требования, предъявляемые к оформлению письменного обращения и обращения, направляемого в Росреестр в электронной форме;

порядок и сроки рассмотрения обращений;

порядок информирования о ходе и результатах рассмотрения письменных обращений граждан;

порядок записи на личный прием к руководству Росреестра;

график и место проведения личного приема должностными лицами Росреестра;

порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принимаемых в ходе осуществления государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, с уведомлением гражданина о принятии

решений в установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок;
иная информация, касающаяся прав граждан на обращение в государственный орган.

III. Порядок приема, учета, регистрации обращений граждан, их направления на рассмотрение в структурные подразделения Росреестра

6. Поступление в Росреестр обращений граждан осуществляется:

в письменном виде по почте;

факсимильной связью;

путем заполнения специальной формы на официальном сайте Росреестра;

через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

(www.gosuslugi.ru);

через Ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра;

при личной передаче письменного обращения в Росреестр;

в ходе личного приема должностными лицами Росреестра.

7. Граждане могут направлять в Росреестр как индивидуальные, так и коллективные обращения.

8. Основанием для регистрации обращений является поступление в Росреестр письменного обращения гражданина или обращения, поступившего в форме электронного документа.

9. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства Росреестра.

10. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, проверку наличия указанных автором вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично руководителю» не вскрывая передаются ответственному должностному лицу для доклада руководителю Росреестра.

11. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с даты поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

12. Регистрация обращений граждан, поступивших в адрес Росреестра, производится структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

13. На лицевой стороне первого листа обращения гражданина проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

14. В письменном обращении должны быть указаны либо наименование федерального органа исполнительной власти - Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр), либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица Росреестра, либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, изложена суть обращения, поставлены личная подпись гражданина и дата. К обращению могут быть приложены документы или материалы либо их копии.

15. Обращения граждан, поступившие в Росреестр в форме электронного документа, должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 14 Инструкции (за исключением личной подписи гражданина), и подлежат рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

Гражданин вправе направить вместе с обращениями сканированные образы необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в электронной форме либо направить документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

16. При регистрации коллективного обращения в регистрационной карточке в закладке «Заявитель» вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. Бесфамильные коллективные обращения регистрируются по наименованию

организации, предприятия, учреждения (заведения), откуда они поступили, также проставляется отметка «Коллективное» и в графе «Комментарии» указывается общее количество обратившихся граждан.

Коллективным считается совместное обращение двух или более лиц по общему для них вопросу, обращение от имени трудовых коллективов организаций, членов одной семьи, а также резолюции митингов или собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, предъявляемым к обращению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17. На стадии предварительной обработки поступивших обращений структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, отбираются обращения, не подлежащие рассмотрению:

обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес и адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, – регистрируются в установленном порядке с указанием в примечании «Анонимное» и списываются справкой в номенклатурное дело. (При этом структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, на электронный адрес, указанный в обращении, направляется электронное уведомление о том, что обращение признано анонимным, с предложением гражданину оформить новое обращение в установленном законодательством порядке.);

обращения, текст которых не поддается прочтению, – регистрируются в установленном порядке (при этом структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, в течение семи дней с даты регистрации гражданину сообщается о причине оставления обращения без ответа по существу, в случае если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

обращения, поступившие в электронной форме, исходя из содержания которых не представляется возможным определить предмет обращения, – регистрируются в установленном порядке с указанием в примечании «Уточняющий запрос»;

обращения, рассмотрение которых невозможно без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения), – регистрируются в установленном порядке, и гражданину в течение семи дней с даты регистрации сообщается о причине оставления обращения без ответа по существу.

18. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается начальником структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

19. Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Росреестром в порядке, установленном Инструкцией.

20. Обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес и адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, и в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Сопроводительное письмо к такому обращению, а также уведомление (разъяснение) гражданину с обоснованием оставления обращения без ответа по существу подписываются начальником структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

IV. Срок рассмотрения обращений граждан

21. Обращение, поступившее в Росреестр, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

22. В случае направления Росреестром обращения для рассмотрения по существу в территориальный орган или подведомственную организацию Росреестра указанное обращение подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации обращения в территориальном органе или подведомственной организации Росреестра, если не установлены более короткие сроки рассмотрения.

23. В исключительных случаях, а также в случае направления Росреестром в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в территориальные органы Росреестра и подведомственные ему организации, другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель Росреестра, его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Проект письма заявителю о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления представляется начальнику структурного подразделения Росреестра, ответственному за рассмотрение обращения, не позднее истечения срока рассмотрения обращения.

О продлении срока с указанием причин продления письменно уведомляются гражданин и орган, переславший обращение гражданина, если после рассмотрения обращения ему требуется представить копию ответа гражданину.

Письмо с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения и, при необходимости, органа, переславшего обращение, является основанием для изменения структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, срока исполнения поручения в системе электронного документооборота.

24. В случае поступления из вышестоящего государственного органа поручения о рассмотрении обращения, по которому Росреестр является соисполнителем, подготовка предложений Росреестра для включения в проект ответа гражданину и их направление ответственному (головному) исполнителю осуществляются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в Росреестре или в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, если установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

25. Срок рассмотрения жалоб в рамках постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 составляет 15 рабочих дней со дня их регистрации в органе, уполномоченном на их рассмотрение, если более

короткие сроки рассмотрения жалоб не установлены органом, уполномоченным на их рассмотрение.

V. Предварительное рассмотрение обращений граждан

26. Обращение гражданина, поступившее в Росреестр в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

27. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Росреестра (за исключением обращений, поступивших на рассмотрение в Росреестр из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации, а также иных государственных органов, по которым необходимо предоставить предложения (материалы) для их рассмотрения или направить копию ответа заявителю), докладываются начальнику (его заместителю) структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, для принятия решения о переадресации данного обращения в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

28. Сопроводительное письмо о переадресации (направлении) обращений, указанных в пункте 27. Инструкции, в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается начальником (заместителем начальника) структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

29. Прошедшие регистрацию обращения передаются для доклада руководителю Росреестра, его заместителям либо непосредственно в структурные подразделения Росреестра для рассмотрения по существу.

30. Обращения на бумажном носителе передаются заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений Росреестра по реестру передачи документов.

31. Обращения в форме электронного документа, прикрепленного к карточке обращения в системе электронного документооборота, направляются на рассмотрение в структурные подразделения Росреестра в электронной форме без распечатывания на бумажный носитель. При этом в реестре передачи документов делается отметка о том, что документ передан в электронной форме.

32. В случае если структурное подразделение Росреестра, ответственное за рассмотрение обращения, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, обращение (в течение трех рабочих дней с даты, определяемой по реестру передачи документов в структурное подразделение Росреестра) перенаправляется служебной запиской в структурное подразделение Росреестра, в компетенцию которого входит рассмотрение указанных в обращении вопросов, с указанием пункта Положения о структурном подразделении Росреестра, согласно которому обращение должно быть рассмотрено в данном структурном подразделении Росреестра, и в копии уведомляет об этом структурное подразделение Росреестра, ответственное за организацию работы с обращениями граждан.

В случае наличия поручения курирующего заместителя руководителя обращение служебной запиской за подписью заместителя руководителя направляется заместителю руководителя, курирующему структурное подразделение Росреестра, в компетенцию которого входит рассмотрение указанных в обращении вопросов.

В случае если структурное подразделение Росреестра, которому перенаправлено обращение, полагает, что указанные в обращении вопросы также не входят в его компетенцию, обращение (в течение одного рабочего дня с даты поступления служебной записки) направляется в структурное подразделение Росреестра, ответственное за организацию работы с обращениями граждан,

служебной запиской (в случае наличия поручения о рассмотрении обращения курирующего заместителя руководителя – по согласованию с ним).

В таком случае структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, данное обращение (в день поступления служебной записки о возврате обращения) докладывается руководителю Росреестра с приложением служебных записок для принятия решения об определении ответственного за рассмотрение обращения структурного подразделения Росреестра.

В случае нарушения сроков возврата обращение рассматривается структурным подразделением Росреестра, нарушившим эти сроки.

33. Обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Росреестра, его территориальных органов и подведомственных организаций, в день регистрации докладываются руководителю Росреестра или его заместителям в следующем порядке:

обращения, в которых обжалуются действия (бездействие) должностных лиц Росреестра (заместителей руководителя, начальников и заместителей начальников структурных подразделений Росреестра), руководителей территориальных органов Росреестра и его заместителей, директоров филиалов подведомственных организаций Росреестра, их заместителей, – докладываются руководителю Росреестра;

обращения, касающиеся обжалования деятельности гражданских служащих структурных подразделений Росреестра, его территориальных органов и подведомственных организаций, замещающих должности от начальника отдела и ниже в структурных подразделениях Росреестра, его территориальных органах и подведомственных организациях, – докладываются заместителям руководителя Росреестра, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, указанных в обращении.

34. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если в соответствии с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать данное решение или действие (бездействие).

35. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Росреестре, его территориальных органах и подведомственных организациях, докладываются непосредственно руководителю Росреестра начальником структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

36. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Росреестр из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации с запросом о необходимости направления предложений (материалов) по обращению гражданина или направления копии ответа заявителю, докладываются структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, руководителю Росреестра либо его заместителям и ставятся на особый контроль.

37. Обращения граждан, поступившие в Росреестр из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации без запроса о необходимости предоставления предложений (материалов) по обращению гражданина или направления копии ответа заявителю, направляются структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, на рассмотрение

начальнику структурного подразделения Росреестра в соответствии с установленной компетенцией.

38. В случае если в резолюции определены исполнителями несколько структурных подразделений Росреестра, оригинал обращения направляется в структурное подразделение Росреестра, ответственное за исполнение поручения (указанное в поручении первым), копии - соисполнителям поручения.

39. Структурное подразделение Росреестра, назначенное соисполнителем поручения, направляет предложения в соответствии со своей компетенцией в адрес структурного подразделения Росреестра, ответственного за исполнение поручения, не позднее семи дней до истечения срока, отведенного на рассмотрение обращения. В случае если установлен более короткий срок рассмотрения обращения, соисполнитель направляет свои предложения в течение первой половины срока, отведенного на рассмотрение обращения.

40. Если для подготовки ответа на обращение, которое является предметом рассмотрения нескольких структурных подразделений Росреестра, требуется получение дополнительных сведений из территориальных органов или подведомственных организаций Росреестра, то соответствующий запрос подготавливает и направляет структурное подразделение Росреестра, ответственное за исполнение поручения (указанное в поручении первым), при этом соисполнитель, при необходимости, также может направить дополнительный запрос.

41. Обращения граждан, содержащие два и более вопроса, относящихся к компетенции двух и более структурных подразделений Росреестра, и не требующие доклада руководителю Росреестра, направляются на рассмотрение структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, в структурные подразделения Росреестра посредством создания в регистрационной карточке в системе электронного документооборота пункта резолюции с назначением ответственного исполнителя и соисполнителей.

42. Указанные в резолюции исполнители в равной мере несут ответственность за исполнение требований к порядку рассмотрения обращений граждан, предусмотренных законодательством и Инструкцией.

VI. Порядок рассмотрения**обращений**

43. Обращения, поступившие на исполнение в структурное подразделение Росреестра, в этот же день или на следующий рабочий день докладываются гражданским служащим, осуществляющим ведение делопроизводства в этом структурном подразделении Росреестра, начальнику структурного подразделения Росреестра.

Начальником структурного подразделения Росреестра назначается исполнитель по рассмотрению обращения гражданина (заместитель начальника структурного подразделения Росреестра, начальник отдела, ответственного за рассмотрение обращения).

44. По результатам предварительного рассмотрения обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению по существу поставленных в нем вопросов и подготовке ответа гражданину;

- о переадресации обращения в иное структурное подразделение Росреестра в соответствии с пунктом 32 Инструкции;

- об оставлении обращения без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с пунктом 45 Инструкции;

- о направлении на рассмотрение по существу поставленных в обращении вопросов в территориальные органы или подведомственные организации Росреестра по принадлежности;

- о направлении обращения на рассмотрение по существу поставленных в обращении вопросов в другой государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией;

- об оставлении обращения, содержащего вопросы, по которым переписка с гражданином прекращена, без рассмотрения;

- о приобщении к ранее поступившему обращению его копии, полностью воспроизводящей информацию основного обращения и все его внешние признаки или их часть, либо повторного экземпляра, поступившего из другого государственного органа, органа местного самоуправления или от другого

должностного лица (в случае если в сопроводительном письме к такому обращению не содержится поручение вышестоящего федерального органа исполнительной власти или информации другого государственного органа, органа местного самоуправления о направлении копии ранее данного ответа заявителю и (или) представлении информации по фактам, изложенным в обращении);

о возвращении гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о возвращении обращения гражданину в соответствии с пунктом 34 Инструкции.

45. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

46. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданин уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

48. Начальник, заместитель начальника структурного подразделения Росреестра, ответственного за рассмотрение обращения гражданина, либо уполномоченное лицо вправе принять решение о направлении обращения в течение семи дней со дня его регистрации для рассмотрения по существу и ответа заявителю в территориальный орган и (или) подведомственную организацию Росреестра.

При этом сопроводительное письмо в территориальный орган или подведомственную организацию Росреестра должно содержать информацию об уведомлении гражданина о перенаправлении его обращения, а также, при необходимости, поручение о предоставлении копии ответа заявителю в Росреестр.

49. В случае если в сопроводительном письме в территориальный орган или подведомственную организацию Росреестра с поручением о рассмотрении обращения гражданина определен срок менее срока, установленного действующим законодательством, структурное подразделение Росреестра, ответственное за рассмотрение обращения, направляет копию сопроводительного письма с обращением гражданина в территориальный орган или подведомственную организацию Росреестра по электронной почте или факсимильной связью.

VII. Подготовка и направление ответов на обращения граждан

50. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по существу поставленных в них вопросов, относящихся к компетенции Росреестра, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

51. Ответ на обращение, направляемый гражданину в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, может содержать следующую информацию:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов;

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

- уведомление о продлении срока рассмотрения обращения;

- о возвращении гражданину жалобы с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

о возвращении гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

52. При рассмотрении обращения ответственный исполнитель имеет право:

запросить дополнительную информацию в территориальных органах и подведомственных организациях Росреестра, государственных органах, органах местного самоуправления;

провести личную беседу с гражданином или запросить по телефону у него дополнительную информацию. В случае отказа гражданина представить дополнительную информацию ему дается ответ по результатам рассмотрения имеющихся в наличии материалов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, которые необходимы для всестороннего и

полного рассмотрения обращения;

рассмотреть обращение с выездом на место.

Решение о рассмотрении обращений граждан с выездом на место принимает руководитель Росреестра.

53. Гражданин по письменному заявлению имеет возможность в здании Росреестра знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, находящихся в производстве, в том числе с использованием собственных технических средств, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

Письменное решение о предоставлении гражданину возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимают руководитель Росреестра, его заместители, начальники и заместители начальников структурных подразделений Росреестра.

При необходимости решение об ознакомлении гражданина с документами и снятии с них копий может принять непосредственно гражданский служащий, ответственный за рассмотрение обращения, по согласованию с начальником соответствующего структурного подразделения Росреестра.

Ознакомление гражданина с документами осуществляется в специально оборудованном для проведения личного приема граждан помещении с использованием технических средств аудио- и (или) видеофиксации.

При этом составляется и приобщается к делу справка, подписанная заявителем, содержащая перечень материалов, с которыми он ознакомился.

54. По обращениям, принятым к рассмотрению, окончательный ответ готовится структурным подразделением Росреестра, ответственным за рассмотрение обращения, и подписывается начальником или заместителем начальника этого структурного подразделения в рамках установленной компетенции уполномоченных на то лиц в соответствии с Положением о структурном подразделении (если в обращении не обжалуются их действия).

55. На повторное обращение гражданина (поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу), если заявитель представил мотивированную позицию о несогласии с данным ему ответом или не удовлетворен полнотой и обоснованностью данного ему ответа на ранее направленное обращение, ответ подписывает начальник структурного подразделения Росреестра, ответственного за рассмотрение обращения, если ранее ответ направлялся за подписью его заместителя. Если ранее ответ направлялся за подписью начальника структурного подразделения Росреестра, то на повторное обращение ответ подписывает курирующий структурное подразделение Росреестра заместитель руководителя.

За подписью заместителя руководителя Росреестра готовятся также ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) начальников структурных подразделений Росреестра.

Ответ вышестоящему государственному органу, взявшему рассмотрение обращения гражданина на контроль, готовится за подписью руководителя Росреестра, его заместителя.

56. В случае если в письменном обращении гражданина содержатся вопросы, на которые Росреестром многократно (три и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Росреестр или одному и тому же должностному лицу Росреестра, начальник структурного подразделения Росреестра, ответственного за рассмотрение письменного обращения, представляет на имя руководителя Росреестра, его заместителя служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

Уведомление гражданину о прекращении с ним переписки направляется за подписью руководителя Росреестра, его заместителя.

Очередное обращение гражданина, в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, остается без рассмотрения, о чем уведомляется гражданин,

направивший обращение.

В целях принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения к очередному обращению прикладывается справка, подготовленная государственным служащим, ответственным за рассмотрение данного обращения, на имя начальника структурного подразделения Росреестра о том, что обращение не содержит новых, требующих дополнительного рассмотрения доводов.

В резолюции начальником структурного подразделения Росреестра делается запись, что переписка с гражданином прекращена по согласованию с руководителем Росреестра, его заместителем, очередное обращение не содержит новых, требующих дополнительного рассмотрения доводов, вследствие чего обращение списывается в соответствующее номенклатурное дело структурного подразделения Росреестра.

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

58. Структурное подразделение Росреестра, ответственное за рассмотрение обращения, после регистрации ответа на обращение гражданина в системе электронного документооборота прикрепляет электронный образ ответа или текстовый файл ответа к регистрационной карточке ответа на данное обращение.

При этом в регистрационной карточке этого обращения заполняется ход исполнения поручения во вкладке «Исполнение поручений» в пункте резолюции, а также указываются в обязательном порядке:

регистрационный номер письма с ответом гражданину, его дата, если ответ дан непосредственно заявителю;

регистрационный номер письма с ответом в государственный орган или должностному лицу, его дата, если обращение рассмотрено Росреестром в порядке соисполнения (поручение о подготовке необходимых предложений и материалов);

регистрационный номер письма с ответом гражданину, его дата,

регистрационный номер письма с ответом в государственный орган или должностному лицу, взявшим рассмотрение обращения на контроль, дата, если в соответствии с поручением обращение направлялось для рассмотрения и ответа заявителю с уведомлением органа, взявшего рассмотрение обращения на контроль, о результатах рассмотрения и представлением копии ответа на обращение гражданина;

регистрационный номер письма с ответом гражданину, его дата, наименование территориального органа или подведомственной организации Росреестра, если было поручение территориальному органу или подведомственной организации Росреестра о представлении копии ответа на обращение гражданина в Росреестр, в случае установления за исполнением поручения в срок особого контроля.

59. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата (повторного экземпляра или копии одного и того же обращения от одного и того же заявителя) либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания гражданина о его неполучении.

Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются к соответствующему номенклатурному делу.

60. Для отправки ответа гражданину в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, исходящий документ ответственным исполнителем передается в день регистрации либо на следующий за ним рабочий день в структурное подразделение Росреестра, в компетенцию которого входит отправка корреспонденции адресату.

61. Ответ на обращение гражданина, который должен быть направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, печатается на официальном бланке, сканируется ответственным исполнителем и

направляется в день регистрации либо на следующий за ним рабочий день в структурное подразделение Росреестра, в компетенцию которого входит отправка корреспонденции адресату.

62. В отдельных случаях, в том числе при наличии в обращении письменной просьбы гражданина, ответ на обращение может быть выдан на руки. Выдачу ответа гражданину на руки осуществляет структурное подразделение Росреестра, которым был подготовлен ответ на обращение, через окно приема письменных обращений граждан. При этом на копии ответа фиксируется факт выдачи оригинала на руки, ставится дата и подпись гражданина.

63. На коллективное обращение ответ дается каждому заявителю отдельно либо на имя гражданина, в адрес которого просят направить ответ.

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

65. После отправки ответа заявителю обращение списывается начальником отдела структурного подразделения Росреестра, в котором обращение находилось на рассмотрении, в номенклатурное дело. Формирование и хранение дела по результатам рассмотрения обращения осуществляется в структурном подразделении Росреестра, рассматривавшем обращение. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения руководства.

При этом все последующие обращения от одного и того же заявителя и материалы к нему списываются в одно дело.

66. По характеру принятых решений по результатам рассмотрения обращения, последние могут быть классифицированы как:

«поддержанное» – предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

«принятие мер» – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть

фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

«неподдержанное» – предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению. Неподдержанными также считаются обращения, оставленные без рассмотрения и ответа по существу поставленных в них вопросов в соответствии с пунктами 45 Инструкции, обращения, переписка по которым прекращена, и обращения, возвращаемые гражданину в соответствии с пунктом 34 Инструкции;

«разъясненное» – по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданин проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.

К данной группе относятся также обращения, в которых обжалуется судебное решение, и обращения, ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

VIII. Личный прием граждан

67. Личный прием граждан осуществляется руководителем Росреестра, его заместителями, начальниками структурных подразделений Росреестра либо уполномоченными ими лицами по вопросам, относящимся к их компетенции, в соответствии с установленным графиком личного приема граждан, утверждаемым приказом Росреестра.

68. Запись граждан на личный прием осуществляется предварительно по их письменным и (или) устным (посредством телефонной связи) обращениям в соответствии с утвержденным графиком приема граждан и фиксируется в журнале регистрации приема граждан.

О дате и времени личного приема гражданину сообщается в устной форме, если гражданин обратился устно, либо письменно, если гражданин направил письменное обращение.

69. Запись граждан на личный прием к руководителю Росреестра, его заместителям осуществляется структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

70. Прием граждан руководителем Росреестра осуществляется после рассмотрения вопроса в ходе личного приема заместителем руководителя Росреестра, к компетенции которого относится интересующий гражданина вопрос.

Прием граждан заместителем руководителя Росреестра осуществляется, как правило, после рассмотрения вопроса в ходе личного приема начальником структурного подразделения Росреестра (либо уполномоченным им лицом), деятельность которого курирует данный заместитель руководителя Росреестра.

71. Руководитель Росреестра принимает решение:

о личном приеме;

о переносе личного приема на другие дату, время в соответствии с пунктом 73 Инструкции;

о проведении личного приема другим должностным лицом или лицом, им уполномоченным.

72. Решение о личном приеме гражданина руководитель Росреестра принимает на основании письменной справки структурного подразделения Росреестра, к компетенции которого относится интересующий гражданина вопрос. Справка подлежит предварительному согласованию с курирующим деятельность данного структурного подразделения заместителем руководителя Росреестра.

73. В случае если в назначенный день личного приема руководитель Росреестра или его заместители отсутствуют на рабочем месте (командировка, болезнь), то личный прием по поручению руководителя Росреестра, его заместителей может быть перенесен на другой день или по их поручению осуществлен другим уполномоченным ими лицом. В случае изменения даты и времени личного приема гражданин уведомляется об этом не позднее чем за один день до назначенного дня.

74. Руководителю Росреестра, его заместителям не позднее чем за три дня до назначенного дня приема структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, представляется список граждан, записавшихся к ним на прием, а также перечень вопросов и информация о ранее направленных этими гражданами обращениях и о приемах, ранее проведенных

руководством Росреестра.

75. Подготовительная работа по проведению личного приема граждан возлагается на структурное подразделение Росреестра, к сфере деятельности которого относится интересующий гражданина вопрос, в соответствии с поручением руководителя Росреестра, его заместителей и заключается в подготовке справки, содержащей информацию о рассмотрении ранее направленных в Росреестр обращений граждан, записавшихся на личный прием, а также предложений по возможному разрешению вопросов, поставленных в обращениях. К справке прилагаются материалы, относящиеся к ранее рассматриваемым обращениям.

76. Организационная работа по проведению личного приема руководителем Росреестра, его заместителями осуществляется структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, и заключается в оперативном доведении до сведения граждан информации о месте, дате, времени приема либо об их изменениях, оформлении разовых пропусков, обеспечении встречи, сопровождения и контроля за нахождением заявителей в административном здании Росреестра.

77. Запись граждан на личный прием к начальникам структурных подразделений Росреестра и его организация возлагаются на гражданских служащих, ответственных за организацию приема граждан в соответствующих структурных подразделениях Росреестра. Организация личного приема включает в себя уведомление граждан о месте, дате, времени приема либо об их изменениях не позднее чем за один день до личного приема, оформление разовых пропусков, встречу, сопровождение и контроль за их нахождением в административном здании Росреестра.

78. Подготовительная работа по проведению личного приема начальником структурного подразделения Росреестра возлагается на гражданского служащего данного структурного подразделения в соответствии с поручением начальника структурного подразделения. При подготовке к приему гражданский служащий при участии структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, проверяет наличие ранее направленных в адрес

Росреестра обращений, осуществляет подборку всех имеющихся материалов, если гражданин обращался ранее, и составляет справку о результатах рассмотрения его обращений, в случае необходимости запрашивает материалы в иных структурных подразделениях Росреестра, на рассмотрении которых также находились обращения данного гражданина, которые обязаны представить их в течение трех дней.

79. Не позднее чем за один день до назначенного дня приема гражданским служащим структурного подразделения Росреестра, ответственным за организацию приема граждан, представляются начальнику данного структурного подразделения необходимые материалы, относящиеся к личному приему записавшихся на личный прием граждан (список граждан, справки о рассмотрении ранее направленных ими обращений с приложением имеющейся переписки).

80. Личный прием граждан руководителем Росреестра, его заместителями, начальниками структурных подразделений Росреестра или уполномоченными ими лицами осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

81. При необходимости к участию в приеме гражданина должностным лицом, осуществляющим прием, могут быть привлечены:

руководителем Росреестра – его заместители и начальники структурных подразделений Росреестра;

заместителем руководителя Росреестра, начальником структурного подразделения Росреестра – гражданский служащий структурного подразделения Росреестра, к компетенции которого относится рассмотрение вопроса, изложенного в обращении заявителя.

82. Для прохождения в административное здание Росреестра, в котором будет проводиться личный прием, гражданин обеспечивается разовым пропуском, или вход осуществляется на основании списков граждан, подготовленных к личному приему. Далее гражданин сопровождается государственным служащим, ответственным за организацию приема граждан, до места приема. После окончания приема гражданин сопровождается государственным служащим до выхода из административного здания Росреестра.

83. Перед началом личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Представитель организации (гражданина) обязан предъявить помимо документа, удостоверяющего его личность, доверенность на право представления интересов организации (гражданина).

84. В помещении, специально оборудованном для проведения личного приема граждан, в интересах защиты прав гражданина и гражданских служащих Росреестра используются технические средства аудио- и (или) видеофиксации, о чем должностное лицо, осуществляющее прием, в обязательном порядке уведомляет гражданина.

В случае ведения аудио- и (или) видеозаписи перед началом приема в карточке личного приема гражданин ставит свою подпись после ознакомления с информацией, что прием ведется с применением аудио- и (или) видеозаписи.

В случае отказа гражданина подписать карточку личного приема гражданский служащий, осуществляющий прием, делает соответствующую отметку в карточке и подтверждает ее своей подписью.

85. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу излагаемых вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

В случае передачи гражданином письменного обращения в ходе личного приема гражданским служащим, осуществляющим прием граждан, на втором экземпляре обращения (экземпляре гражданина) делается отметка о его приеме.

В случае если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан и карточке личного приема в графе «даны устные разъяснения».

В иных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

86. По окончании личного приема гражданским служащим, осуществляющим прием, либо гражданским служащим, ответственным за организацию личного приема граждан, руководителем Росреестра, его заместителями, начальниками структурных подразделений Росреестра или уполномоченными ими лицами заполняется и подписывается карточка личного приема.

В карточке личного приема указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, контактный номер телефона, фамилия и инициалы должностного лица, осуществившего прием, краткое содержание устного обращения, делается отметка за подписью гражданина об устном ответе на обращение или о принятии в ходе личного приема его письменного обращения, а также о результатах личного приема и данных поручениях.

87. При возникновении в ходе личного приема вопросов, решение которых не входит в компетенцию Росреестра, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Информация об этом заносится в журнал регистрации приема граждан и карточку личного приема.

88. После окончания личного приема письменные обращения (при наличии) и заполненные должным образом карточки личного приема граждан направляются в течение двух рабочих дней по реестру передачи документов в структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями граждан.

89. На первом листе принятого в ходе личного приема письменного обращения гражданина гражданский служащий структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, ставит штамп о принятии обращения на личном приеме, регистрирует обращение в системе электронного документооборота и направляет в установленном порядке на рассмотрение в структурное подразделение Росреестра, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

90. Письменный ответ на обращение, принятое в ходе личного приема, подписывает гражданский служащий, на личном приеме у которого находился гражданин. В случае его отсутствия ответ подписывает уполномоченное им лицо.

В случае если обращение, принятое в ходе личного приема, не содержит вопросов, отнесенных к компетенции структурного подразделения Росреестра, на личном приеме в котором находился гражданин, обращение после регистрации направляется для рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов в структурное подразделение Росреестра, к компетенции которого относится рассмотрение вопросов, указанных в обращении.

91. При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в журнал регистрации приема граждан и карточку личного приема вносится соответствующая запись.

92. При опоздании гражданина на личный прием, в связи с изменением порядка очередности приема граждан, гражданину может быть отказано по решению должностного лица, осуществляющего личный прием, если график приема на данный день полностью заполнен.

93. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Информация об этом заносится в журнал регистрации приема граждан и карточку личного приема.

94. Контроль за организацией личного приема руководителем Росреестра, его заместителями, в том числе за оформлением карточек личного приема, сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, осуществляется начальником структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

Контроль за организацией личного приема в структурных подразделениях Росреестра, в том числе за оформлением карточек личного приема, сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, осуществляется начальниками структурных подразделений Росреестра.

95. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются.

96. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается. При совершении гражданином в ходе личного приема действий, нарушающих общественный порядок и представляющих угрозу жизни и здоровью окружающих, гражданский служащий, осуществляющий прием, либо гражданский служащий, ответственный за организацию личного приема, незамедлительно вызывает сотрудника полиции. Гражданский служащий, ответственный за организацию личного приема, немедленно уведомляет об этом начальника структурного подразделения Росреестра, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, и делает соответствующую запись в журнале регистрации приема граждан и карточке личного приема.

97. Гражданину, находящемуся на личном приеме, в случае необходимости может быть вызвана скорая медицинская помощь.

IX. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

98. Росреестр осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

99. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником структурного подразделения Росреестра, в котором обращение находилось на рассмотрении.

100. Если обращение гражданина рассмотрено Росреестром в соответствии с письмом Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации, а также иного государственного органа, контроль за сроками рассмотрения письменного

обращения гражданина осуществляется структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

101. Обращения граждан, адресованные Президенту Российской Федерации и поступившие на рассмотрение в Росреестр из Администрации Президента Российской Федерации, Министерства экономического развития Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, отмечаются специальным штампом. Информация о рассмотрении таких обращений заносится структурным подразделением ответственным за их рассмотрение в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ

102. Поручения о рассмотрении обращений граждан, а также обращений, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с поручением вышестоящего органа, в том числе в порядке соисполнения, снимаются с контроля структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, после направления структурным подразделением Росреестра, осуществившим рассмотрение обращение гражданина, ответа гражданину, государственному органу или должностному лицу, взявшим рассмотрение обращения на контроль, или направления ответа в порядке соисполнения в вышестоящий орган.

Структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, вносится отметка в регистрационную карточку в системе электронного документооборота о снятии поручения с контроля.

103. В случае если письменное обращение гражданина принято в ходе личного приема руководителем Росреестра, его заместителем, начальником структурного подразделения Росреестра, поручение о рассмотрении обращения гражданина снимается с контроля в соответствии с пунктом 103 Инструкции.

104. Структурное подразделение Росреестра, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, в рамках осуществления внутриведомственного

контроля проверяет состояние работы с обращениями граждан в Росреестре, его территориальных органах и подведомственных организациях.

105. В случае систематического или грубого нарушения установленного Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан гражданские служащие несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.*

Х. Аналитическая деятельность Росреестра по вопросам организации работы с обращениями граждан

106. В целях улучшения качества работы с обращениями граждан, повышения эффективности деятельности в ходе работы с обращениями граждан Росреестром на постоянной основе проводится аналитическая работа, по результатам которой выявляются и устраняются причины, порождающие жалобы граждан. Структурным подразделением Росреестра, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, осуществляются тематические проверки по вопросам организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Росреестра, его территориальных органах и подведомственных организациях.

107. Структурные подразделения Росреестра на постоянной основе осуществляют учет поступивших обращений граждан, а также анализ содержащихся в них вопросов.

108. Статистические данные о рассмотрении обращений граждан структурными подразделениями Росреестра направляются два раза в год в установленный срок в структурное подразделение Росреестра, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, по установленной форме.

Аналитическая справка, отражающая основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан, направляется в Министерство экономического развития Российской Федерации по итогам года.

* В соответствии со статьей 15 Федерального закона от 04.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

109. Территориальные органы и подведомственные организации Росреестра в установленный Росреестром срок и в соответствии с установленными формами отчетности направляют в Росреестр статистические данные и информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, о принятых мерах по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан.

110. Структурное подразделение Росреестра, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, ежегодно обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, представленных структурными подразделениями Росреестра, его территориальными органами и подведомственными организациями.

111. На основании представленных отчетов подготавливаются ежегодный статистический отчет и аналитическая записка по итогам работы с обращениями граждан Росреестра, его территориальных органов и подведомственных организаций и направляются в Министерство экономического развития Российской Федерации в установленный срок.

112. Результаты проведенной аналитической работы Росреестра по итогам года размещаются на официальном сайте Росреестра.