

УТВЕРЖДАЮ  
Председатель Правления  
Ассоциация юристов России

И.Е. Манылов

"1" февраля 2011 г.



## **ИНСТРУКЦИЯ** **о порядке рассмотрения обращений граждан** **в Аппарате и региональных отделениях** **Общероссийской общественной организации "Ассоциация юристов России"**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Аппарате и Региональных отделениях Общероссийской общественной организации "Ассоциация юристов России" (далее – "Инструкция") разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Положением об Аппарате Ассоциации юристов России, Положением о региональных отделениях Ассоциации юристов России и Стандартами Бесплатной юридической помощи Ассоциации юристов России.

1.2. Настоящая Инструкция устанавливает порядок работы с обращениями граждан (далее – "Обращения") в Общероссийской общественной организации "Ассоциация юристов России" (далее – "Ассоциация"), порядок организации личного приема граждан, а также порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в Ассоциации.

1.3. Руководство Ассоциации, Аппарата Ассоциации и региональных отделений, а также ответственные лица, назначенные руководством Аппарата Ассоциации и руководителями региональных отделений, обеспечивают организацию приема и рассмотрение обращений граждан по существу на основании предоставленных документов, своевременно направляют обращения граждан в региональные отделения и Центры бесплатной юридической помощи (далее – "ЦБЮП") по территориальной принадлежности, осуществляют контроль за исполнением настоящей Инструкции.

1.4. Рассмотрению подлежат обращения в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – обращение, направленное на совершенствование законов и иных нормативных правовых актов, совершенствование деятельности Ассоциации, развитию правовых отношений;

Заявление – обращение с просьбой о содействии в реализации законных прав и интересов граждан и других лиц;

Жалоба – обращение с просьбой о содействии в восстановлении или защите нарушенных прав, свобод граждан или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Обращения, содержащие требования об оказании бесплатной юридической помощи, должны быть перенаправлены в ЦБЮП и подлежат рассмотрению в соответствии со Стандартами оказания Бесплатной юридической помощи Ассоциации юристов России.

1.6. Обращения должны содержать фамилию, имя, отчество автора, почтовый адрес для ответа (уведомления), контактные телефоны (при наличии), изложение сути обращения, личную подпись и дату. В случае направления обращения посредством Интернета - адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

1.7. Обращения, не содержащие достаточных сведений о заявителе или его местонахождении, признаются анонимными, остаются без рассмотрения, а при наличии в них сообщений о готовящихся или совершенных преступлениях направляются в правоохранительные органы по принадлежности.

1.8. Обращения, содержащие нецензурные выражения, оскорбляющие честь и достоинство членов и сотрудников Ассоциации или других лиц, возвращаются автору без рассмотрения. Одновременно автор предупреждается о возможности прекращения с ним переписки при поступлении подобных обращений.

1.9. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в региональные отделения, о чем в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

1.10. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который уже давались ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

1.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (Семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

1.12. Обращения считают рассмотренными, если на поставленные в них вопросы даны аргументированные, юридически обоснованные ответы.

1.13. Ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязаны содержать тщательно проверенные ссылки на них (наименование, дата и номер).

1.14. Обращение не рассматривается и ответ не дается, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

1.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Направление письменного обращения в государственные и правоохранительные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.



## **2. Рассмотрение обращений**

2.1. Обращения рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией, в соответствии с внутренними документами Ассоциации.

2.2. При рассмотрении обращения руководством Ассоциации, Аппаратом Ассоциации, ответственными лицами решаются следующие вопросы:

2.2.1. о принятии к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения в соответствии с настоящей Инструкцией;

2.2.2. о направлении в региональные отделения и ЦБЮП согласно территориальной принадлежности;

2.2.3. о возвращении обращения заявителю в соответствии с основаниями, предусмотренными настоящей Инструкцией.

2.3. При получении обращения для рассмотрения региональные отделения:

2.3.1. обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2.3.2. в случае, предусмотренном пунктом 1.5 настоящей Инструкции направляют обращение в ЦБЮП согласно территориальной принадлежности;

2.3.3. дают аргументированный, юридически обоснованный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4. Ответы заявителям на обращения направляют региональные отделения или ЦБЮП, которым было поручено их рассмотрение.

2.5. Ответственные лица региональных отделений и ответственные лица ЦБЮП должны анализировать и обобщать обращения граждан по тематическим, территориальным признакам (Приложение №1) для принятия мер по устранению причин, порождающих жалобы и нарушения прав граждан.

Ответственные лица ежемесячно представляют руководителю Аппарата регионального отделения аналитические справки по поступившим обращениям граждан, результатам личного приема граждан для обобщения и доклада руководству Аппарата Ассоциации.

## **3. Личный прием граждан**

3.1. Личный прием граждан в региональных отделениях и ЦБЮП проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, в соответствии с утвержденным графиком, доводится до сведения граждан через средства массовой информации.

3.2. Запись на прием осуществляют уполномоченные лица. Прием граждан осуществляется в день обращения или записи. Запись на прием проводится при личном обращении по месту оказания бесплатной юридической помощи либо по телефону, интернету.

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

3.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ассоциации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.8. Учет обращений граждан на личном приеме фиксируется в журнале установленной формы (Приложение № 2).

#### **4. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан**

4.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на ответственное лицо.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (Трех) дней с момента поступления в Аппарат Ассоциации и в региональные отделения в день поступления.

4.3. Конверты к обращениям граждан сохраняют в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя.

4.4. Регистрационный номер проставляют в правом нижнем углу первого листа обращения гражданина.

4.5. Регистрационный номер состоит из порядкового номера поступившего письменного обращения и может быть дополнен другими обозначениями, которые обеспечивают систематизацию, поиск, анализ и сохранность письма (согласно Номенклатуре дел).

4.6. Обращения граждан, получившие регистрационный номер, вносят в Реестр обращений граждан (Приложение № 3).

4.7. Ответственные лица Аппарата Ассоциации направляют сопроводительным письмом кодифицированные обращения в региональные отделения, в соответствии с территориальной принадлежностью, в течение 5 (Пяти) дней с момента получения.

4.8. Ответственные лица Аппарата Ассоциации извещают гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в региональное отделение.

4.9. Если обращения направляют для рассмотрения одновременно нескольким региональным отделениям согласно поручению руководства Аппарата Ассоциации, то ответственным за исполнение считается региональное отделение, указанное первым.

4.10. При необходимости региональное отделение пересылает обращение гражданина почтой в другое региональное отделение, по согласованию



с руководителем этого отделения. Передачу обращения оформляют через канцелярию соответствующего отделения, информируя Аппарат Ассоциации и заявителя о перенаправлении обращения.

4.11. Повторным обращениям присваивают очередной регистрационный номер в Реестре обращений граждан и делают отметку "Повторно", а в графе "Содержание заявления" указывают регистрационный номер первого.

4.12. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Аппарат Ассоциации, учитывают под регистрационным номером первого обращения, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

4.13. В письменном ответе указывают номер, под которым обращение зарегистрировано канцелярией, и номер дела (по номенклатуре дел), в которое подшивают переписку по данному вопросу.

4.14. После оформления и отправки ответа заявителю региональное отделение направляет в канцелярию Аппарата Ассоциации информационное сообщение об исполнении.

4.15. Рассмотренные обращения граждан передают в архив регионального отделения через лиц, ведущих делопроизводство по обращениям граждан, или возвращают заявителю по его личной просьбе.

4.16. На каждом обращении после окончательного решения должна быть надпись "В дело" и личная подпись ответственного лица, принявшего это решение.

4.17. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируют в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Аппарата Ассоциации и региональных отделений.

4.18. Документы в этих делах располагают в хронологическом порядке (по дате поступления обращения). Каждое обращение и все документы по их рассмотрению и решению составляют в деле самостоятельную группу (согласно Приложению № 1). В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов, подшивают к каждой группе документов.

4.19. При формировании дел проверяют правильность направления документов в дело, их полноту (комплектность). Ответственные за ведение делопроизводства, проверяют правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса и т.д. т.п.).

4.20. Документы, оформленные с нарушением требований настоящей Инструкции, подшивать в дело запрещается.

## **5. Осуществление контроля за порядком работы с обращениями**

5.1. Руководство Ассоциации, Аппарат Ассоциации осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, установленных настоящей Инструкцией, анализируют ежемесячные аналитические справки, принимают меры по своевременному выявлению и устранению нарушений при рассмотрении обращений.

5.2. Контроль за своевременным и качественным исполнением, рассмотрением обращений граждан, возлагается на руководителей региональных отделений.

5.3. Срок рассмотрения обращений граждан составляет 30 (Тридцати) дней со дня их поступления в Аппарат Ассоциации или в региональное отделение.

5.4. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем регионального отделения или руководителем Аппарата Ассоциации, но не более чем на 30 (Тридцати) дней. До поступления дополнительной информации и документов срок рассмотрения обращения приостанавливается. О продлении срока и приостановлении рассмотрения обращения сообщают заявителю и в канцелярию Аппарата Ассоциации.

5.5. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

5.6. Письменные обращения граждан, на которые дают промежуточные ответы, с контроля не снимают. С контроля снимают только рассмотренные обращения.

5.7. Снятие с контроля письменных обращений граждан осуществляется путем информирования канцелярии Аппарата Ассоциации ответственным региональным отделением в день отправления ответа заявителю с последующим проставлением канцелярией отметки в Реестре обращений граждан (Приложение № 3).

## **6. Хранение дел по обращениям**

6.1. Хранение, использование в справочных и иных целях обращений граждан возлагают на ответственных лиц, работающих с данной категорией документов.

6.2. Документы по обращениям граждан хранятся в течение 3 (Трех) лет или по приказу руководителя регионального отделения в иные сроки, но не менее 1 (Одного) года, исходя из наличия условий для хранения.

6.3. Дела, подлежащие хранению, передают в архив регионального отделения.



Приложение № 1  
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Аппарате и Региональных отделениях Общероссийской общественной  
организации "Ассоциация юристов России"

| Коды тематик обращения граждан (запросы)                                                                 |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Трудовые                                                                                                 | 01        |
| Социального обеспечения                                                                                  | 02        |
| Жилищные                                                                                                 | 03        |
| Семейные                                                                                                 | 04        |
| Земельные                                                                                                | 05        |
| <b>Гражданское право</b>                                                                                 | <b>06</b> |
| Опека и попечительство                                                                                   | 06.1      |
| Признание гражданина безвестно отсутствующим, объявление гражданина умершим                              | 06.2      |
| Недвижимость, оформление прав на недвижимое имущество                                                    | 06.3      |
| Возмещение материального и морального вреда                                                              | 06.4      |
| Защита права собственности и других вещных прав                                                          | 06.5      |
| Защита прав потребителей                                                                                 | 06.6      |
| Составление, заключение, исполнение и расторжение договоров за исключением предпринимательских договоров | 06.7      |
| Наследственные                                                                                           | 06.8      |
| Иные                                                                                                     | 06.9      |
| <b>Гражданский процесс</b>                                                                               | <b>07</b> |
| Исполнительное производство                                                                              | 07.1      |
| Разъяснение процессуальных норм                                                                          | 07.2      |
| Особое производство                                                                                      | 07.3      |
| Исковое производство                                                                                     | 07.4      |
| Обжалование решений суда                                                                                 | 07.5      |
| Установление юридических фактов                                                                          | 07.6      |
| Восстановление срока для обжалования решения                                                             | 07.7      |
| Выплата денежной компенсации                                                                             | 07.8      |
| Взыскание денежной суммы                                                                                 | 07.9      |
| Взыскание алиментов                                                                                      | 07.10     |
| <b>Конституционные права</b>                                                                             | <b>08</b> |
| Экологическое и санитарно-эпидемиологическое благополучие                                                | 08.1      |
| Принятие и оформление гражданства                                                                        | 08.2      |
| Воинская обязанность                                                                                     | 08.3      |
| Иные                                                                                                     | 08.4      |
| <b>Административное право</b>                                                                            | <b>09</b> |
| Административные правонарушения                                                                          | 09.1      |
| Иные                                                                                                     | 09.2      |
| <b>Уголовное право</b>                                                                                   | <b>10</b> |

## СВЕДЕНИЯ

по обращениям граждан за консультациями за \_\_ месяц 201\_\_ г.

1. По приёму с оформлением карточки приёма граждан – \_\_ обращений,

из них: - не истек срок исполнения – \_\_\_\_\_;

- разъяснено – \_\_\_\_\_;

- отказано – \_\_\_\_\_.

2. Общие сведения о бесплатном юридическом консультировании

| Наименование показателя                                                                       |                                            | I<br>квартал | II<br>квартал | III<br>квартал | Всего<br>с начала года |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------|---------------|----------------|------------------------|
| Количество обратившихся граждан                                                               |                                            |              |               |                |                        |
| Количество граждан, которым дана правовая консультация                                        |                                            |              |               |                |                        |
| из них:                                                                                       | пенсионеры                                 |              |               |                |                        |
|                                                                                               | безработные                                |              |               |                |                        |
|                                                                                               | работники бюджетной сферы                  |              |               |                |                        |
|                                                                                               | несовершеннолетние                         |              |               |                |                        |
|                                                                                               | студенты                                   |              |               |                |                        |
|                                                                                               | военнослужащие                             |              |               |                |                        |
|                                                                                               | иностранцы граждане и лица без гражданства |              |               |                |                        |
|                                                                                               | иные лица                                  |              |               |                |                        |
| Количество граждан, которым отказано в юридической консультации                               |                                            |              |               |                |                        |
| Вопросы, по которым обращаются граждане<br>(в соответствии с Кодом тематик обращения граждан) |                                            |              |               |                |                        |
| пенсионеры                                                                                    |                                            |              |               |                |                        |
| безработные                                                                                   |                                            |              |               |                |                        |
| работники бюджетной сферы                                                                     |                                            |              |               |                |                        |
| несовершеннолетние                                                                            |                                            |              |               |                |                        |
| студенты                                                                                      |                                            |              |               |                |                        |
| военнослужащие                                                                                |                                            |              |               |                |                        |
| иностранцы граждане и лица без гражданства                                                    |                                            |              |               |                |                        |
| иные лица                                                                                     |                                            |              |               |                |                        |
| Виды оказанной юридической помощи                                                             |                                            | I<br>квартал | II<br>квартал | III<br>квартал | Всего<br>с начала года |
| дано консультаций по правовым вопросам, из них:                                               | в устной форме                             |              |               |                |                        |
|                                                                                               | в письменной форме                         |              |               |                |                        |
|                                                                                               | в режиме "он-лайн"                         |              |               |                |                        |
| Составлено документов правового характера                                                     |                                            |              |               |                |                        |



**РЕГИОНАЛЬНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ  
ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
"АССОЦИАЦИЯ ЮРИСТОВ РОССИИ"**

**КАРТОЧКА  
приёма гражданина**

|                                                        |  |                             |                  |             |  |
|--------------------------------------------------------|--|-----------------------------|------------------|-------------|--|
| 1. Фамилия                                             |  | 2. Имя                      |                  | 3. Отчество |  |
| 4. Дата                                                |  |                             |                  |             |  |
| 5. Социальное положение                                |  | 6. Место работы и должность |                  |             |  |
| 7. Ф.И.О. должность осуществившего приём               |  |                             | 8. Код тематики  |             |  |
|                                                        |  |                             | 9. Вид обращения |             |  |
| 10. Когда и по какому вопросу ранее консультировался   |  |                             |                  |             |  |
| 11. Краткое содержание обращения                       |  |                             |                  |             |  |
| 12. Ф.И.О. и должность осуществившего консультирование |  |                             |                  |             |  |
| 13. Результаты рассмотрения обращения                  |  |                             |                  |             |  |

## РЕЕСТР ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ "АССОЦИАЦИЯ ЮРИСТОВ РОССИИ"

| Входящий номер           | Заявитель                       | Контакты Заявителя                                                             | Региональное отделение АЮР | Исходящий номер             | Содержание заявления     | Отметка об исполнении                        |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------------------------|
| ПГ-5/91<br>от 26.01.2010 | Гусев<br>Владимир<br>Николаевич | 355044, г. Ставрополь-44,<br>ФБУ ИК-11 УФСИН России<br>по Ставропольскому краю | Ставропольское             | РА/ПГ-05/1<br>от 28.05.2010 | О смягчении<br>наказания | от _____<br>Исх. № _____<br>Исп. Иванов И.И. |