

**ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА**

**ПРИКАЗ**  
**от 21 марта 2014 г. N 208**

**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ  
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ В ФЕДЕРАЛЬНОЙ  
МИГРАЦИОННОЙ СЛУЖБЕ И ЕЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ**

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах и в соответствии с [пунктом 7.21](#) Положения о Федеральной миграционной службе, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 13 июля 2012 г. N 711 <1>, приказываю:

-----  
<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 30, ст. 4276; 2013, N 9, ст. 954; N 29, ст. 3967; N 31, ст. 4225; N 45, ст. 5822; N 52, ст. 7189.

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах.

2. Начальникам (руководителям) структурных подразделений центрального аппарата ФМС России, начальникам (руководителям) территориальных органов ФМС России организовать изучение и выполнение требований [Положения](#) об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах, утвержденного настоящим приказом.

3. Контроль за организацией исполнения настоящего приказа возложить на заместителя руководителя ФМС России по курируемому направлению деятельности.

Руководитель  
К.О.РОМОДАНОВСКИЙ

Приложение  
к приказу ФМС России  
от 21.03.2014 N 208

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**  
**И ОРГАНИЗАЦИЙ В ФЕДЕРАЛЬНОЙ МИГРАЦИОННОЙ СЛУЖБЕ**  
**И ЕЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах <1> определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства и организаций <2> в системе Федеральной миграционной службы и разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" <3>, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" <4>, Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" <5>, Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" <6>, Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" <7>, Указом Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. N 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов" <8>, постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" <9>, постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. N 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти" <10>, постановлением Правительства Российской Федерации от 13 июля 2012 г. N 711 "О вопросах Федеральной миграционной службы" <11>.

-----  
<1> Далее - "Положение".

<2> Далее - "обращения".

<3> Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772.

<4> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474.

<5> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716; N 52, ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173, 4196; N 49, ст. 6409; 2011, N 23, ст. 3263; N 31, ст. 4701; 2013, N 14, ст. 1651; N 30, ст. 4038.

<6> Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291; 2013, N 23, ст. 2870; N 51, ст. 6686; N 52, ст. 6961.

<7> Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651; N 27, ст. 3477, 3480; N 30, ст. 4084; N 51, ст. 6679; N 52, ст. 6961, 7009.

<8> Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1992, N 14, ст. 1098; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 37, ст. 4450; 2007, N 40, ст. 4713.

<9> Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 31, ст. 3233; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852, N 14, ст. 1413, N 46, ст. 5337; 2009, N 12, ст. 1443, N 19, ст. 2346, N 25, ст. 3060, N 47, ст. 5675, N 49, ст. 5970; 2010, N 9, ст. 964, N 22, ст. 2776, N 40, ст. 5072; 2011, N 15, ст. 2131, N 34, ст. 4986, N 35, ст. 5092; 2012, N 37, ст. 4996, N 38, ст. 5102, N 53, ст. 7958; 2013, N 13, ст. 1575.

<10> Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 25, ст. 3060; 2011, N 37, ст. 5263.

<11> Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 30, ст. 4276; 2013, N 9, ст. 954; N 29, ст. 3967; N 31, ст. 4225; N 45, ст. 5822; N 52, ст. 7189.

2. Рассмотрение обращений в системе ФМС России осуществляется структурными подразделениями центрального аппарата ФМС России, территориальными органами ФМС России.

3. Рассмотрение обращений в системе ФМС России включает в себя следующие этапы:

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию обращений;
- принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
- рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
- подготовку и направление ответов на обращения;
- хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
- личный прием граждан;
- анализ рассмотрения обращений;
- контроль за рассмотрением обращений.

4. Целью настоящего Положения является оптимизация процедуры и порядка рассмотрения обращений в системе ФМС России, а также совершенствование организации работы с обращениями в территориальных органах ФМС России.

5. Делопроизводство по письменным обращениям, в том числе направленным путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФМС России, территориального органа ФМС России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", поступившим на адрес электронной почты территориального органа ФМС России, а также поступившим на рассмотрение в ФМС России из других органов государственной власти, ведется отдельно от общего делопроизводства.

6. Сведения об адресах расположения, о телефонных номерах справочной службы, телефонах "доверия", телефонах "горячей линии" ФМС России, территориальных органов ФМС России размещаются на официальных сайтах ФМС России, территориальных органов ФМС России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7. В ФМС России, территориальных органах ФМС России в доступных для граждан местах устанавливаются ящики для приема письменных обращений. Выемка корреспонденции производится ежедневно.

8. Организационно-методическое обеспечение работы территориальных органов ФМС России по рассмотрению обращений, а также контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями осуществляется уполномоченным структурным подразделением центрального аппарата ФМС России по рассмотрению обращений граждан и организаций <1>.

-----  
<1> Далее - "уполномоченное подразделение ФМС России".

9. Ответственность за организацию и обеспечение работы по рассмотрению обращений в ФМС России, территориальных органах ФМС России возлагается соответственно на заместителя руководителя ФМС России, заместителя начальника (руководителя) территориального органа ФМС России <1>, курирующих данное направление деятельности.

-----  
<1> Далее - "начальник территориального органа ФМС России".

10. Правила настоящего Положения не распространяются на порядок организации приема граждан и представителей организаций, рассмотрения их обращений по вопросам предоставления государственных услуг ФМС России.

11. Обращения, направленные путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФМС России, территориального органа ФМС России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также направленные по

адресу электронной почты территориального органа ФМС России, регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

12. Жалобы на решения и действия (бездействие) ФМС России, территориального органа ФМС России, сотрудников органов внутренних дел, прикомандированных к ФМС России, федеральных государственных гражданских служащих и работников ФМС России, территориального органа ФМС России <1> регистрируются в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и подлежат рассмотрению структурными подразделениями центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, в соответствии с полномочиями <2>.

-----  
<1> Далее - "сотрудники".

<2> С учетом требований [пункта 58](#) настоящего Положения.

## II. Основные термины, используемые в настоящем Положении <1>

-----  
<1> [Пункты 13 - 17](#) настоящего Положения изложены в соответствии со [статьей 4](#) Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

13. Обращение - направленные в ФМС России, территориальный орган ФМС России в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

14. Предложение - рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности ФМС России, территориальных органов ФМС России, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

15. Заявление - просьба гражданина либо организации о содействии в реализации их конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ФМС России, территориальных органов ФМС России, либо критика деятельности указанных органов и их должностных лиц.

16. Жалоба - просьба гражданина либо организации о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

17. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ФМС России, территориальном органе ФМС России.

## III. Регистрация обращений

18. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется сотрудниками уполномоченного подразделения ФМС России, территориального органа ФМС России и включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных заявителем вложений (приложений). Ошибочно полученные письма возвращаются в отделение почтовой связи невскрытыми. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо приложение, упоминаемые заявителем, составляется акт и в учетную форму (журнал или автоматизированную информационную систему) вносятся соответствующие отметки.

19. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения,

сохраняются вместе с обращениями.

20. Именные почтовые конверты и конверты с пометкой "лично руководителю", не вскрывая, передаются в ответственное за ведение делопроизводства подразделение ФМС России, территориального органа ФМС России для доклада руководителю ФМС России, территориального органа ФМС России соответственно.

21. Регистрация письменных обращений производится сотрудниками уполномоченного подразделения ФМС России, территориального органа ФМС России в течение трех дней с даты их поступления <1> в ФМС России, территориальный орган ФМС России.

-----  
<1> В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

22. Обращения, направленные в ФМС России, территориальный орган ФМС России путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФМС России, территориального органа ФМС России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также поступившие на адрес электронной почты территориального органа ФМС России или посредством межведомственного электронного документооборота <1> из федеральных органов государственной власти, распечатываются сотрудниками уполномоченного подразделения ФМС России, территориального органа ФМС России на бумажный носитель. Далее работа с такими обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

-----  
<1> Далее - "МЭДО".

23. Регистрация обращений осуществляется уполномоченным подразделением ФМС России, территориального органа ФМС России в автоматизированной информационной системе управления делопроизводственными процессами <1> либо, при отсутствии АИС УДП, в журнале учета письменных обращений граждан и организаций.

-----  
<1> Далее - "АИС УДП".

24. При использовании АИС УДП нумерация по всем видам входящих обращений сквозная и ежегодно начинается с номера 1.

25. При регистрации в АИС УДП входящему обращению присваивается регистрационный номер, который должен содержать вид документа (Ж - жалоба, З - заявление, П - предложение), порядковый номер в рамках учетного года, последние две цифры года регистрации.

26. Журнал учета письменных обращений граждан и организаций делится на разделы, каждый из которых соответствует определенной букве алфавита - первой букве фамилии заявителя (алфавитный журнал). Нумерация обращений в каждом разделе начинается с номера 1. Перед регистрационным номером проставляется первая буква фамилии заявителя обращения и вида документа (например, ВЖ-101). В регистрационном номере допускается проставление других буквенных или цифровых обозначений, обеспечивающих систематизацию, поиск и анализ обращений (например, 3/ВЖ-101, где 3 - номер подразделения).

27. Регистрационный номер и дата регистрации обращения указываются в регистрационном штампе, который проставляется на лицевой стороне первого листа обращения в нижнем поле либо на оборотной стороне первого листа в левом нижнем углу.

28. Если обращение поступило из государственного органа, органа местного самоуправления (организации), то указанный штамп проставляется на сопроводительном

письме государственного органа, органа местного самоуправления (организации).

29. В случае поступления из государственных органов, органов местного самоуправления нескольких обращений с одним сопроводительным письмом регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом копия сопроводительного письма прилагается к каждому обращению.

30. Обращение гражданина либо организации, поступившее с сопроводительным письмом государственного органа или органа местного самоуправления, учитывается по фамилии лица, его подписавшего, с указанием фамилии должностного лица, подписавшего сопроводительное письмо в специально отведенной графе учетной формы.

31. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации.

32. Сотрудник уполномоченного подразделения ФМС России, территориального органа ФМС России, в обязанности которого входит регистрация обращений, определяет вид поступившего обращения (предложение, заявление или жалоба).

33. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются:

33.1. Дата регистрации.

33.2. Регистрационный номер.

33.3. Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или инициалы гражданина.

33.4. Почтовый и (или) электронный адреса для направления ответа или уведомления.

33.5. Количество листов обращения и приложений к нему.

33.6. Сведения о повторности обращения. Регистрационные номера связанных с ним по смыслу обращений.

33.7. Название организации, дата и исходящий номер сопроводительного письма, фамилия и инициалы лица, подписавшего обращение.

33.8. Классификация по тематике.

33.9. Краткое содержание обращения.

33.10. Фамилия и резолюция руководителя, рассмотревшего обращение, название подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

33.11. Сведения об осуществлении контроля.

33.12. Дата и результаты рассмотрения обращения.

33.13. Информация о выезде на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

33.14. Сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан, организаций.

33.15. Сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

34. В учетных формах предусматривается графа "Примечание" для внесения дополнительных сведений об обращении.

35. Сведения о сути обращения и результатах его рассмотрения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

36. Повторному обращению <1> заявителя присваивается очередной регистрационный номер. В учетной форме делается отметка "повторно" и в соответствующей графе учетной формы указывается регистрационный номер предыдущего обращения.

-----  
<1> Обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный **законодательством** срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

37. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в отдельном разделе журнала учета письменных обращений граждан и организаций, а при использовании АИС УДП в соответствующем реквизите проставляется слово "бесфамильное" и ответ на такое обращение не дается.

38. Коллективное обращение <1> регистрируется в общем порядке, в учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того заявителя, в адрес которого просят направить ответ. В учетных формах в графе "Примечание" проставляется отметка "коллективное". Коллективное обращение, в котором фамилии не указаны, регистрируется по названию направившей его организации.

-----  
<1> Обращение, подписанное двумя и более заявителями, а также бесфамильное обращение, поступившее от организации.

39. Аналогичное обращение <1> регистрируется в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и передается сотруднику, ответственному за рассмотрение первого обращения, для приобщения к материалам первого обращения.

-----  
<1> Второе (и последующее) обращение гражданина либо организации по одному и тому же вопросу, при условии что срок рассмотрения первого обращения еще не истек, в том числе копия обращения этого гражданина либо организации, поступившая из другого государственного органа или органа местного самоуправления.

40. Обращение, некорректное по содержанию <1>, регистрируется в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

-----  
<1> Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, или обращения, некорректные по изложению, а именно лишенные логики и смысла, а также текст которых не поддается прочтению.

41. Письменное обращение, в котором заявитель ссылается на Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации" <1>, регистрируется в общем порядке. В учетных формах в графе "Примечание" проставляется отметка "324-ФЗ".

-----  
<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 48, ст. 6725; 2013, N 27, ст. 3459, 3477; N 52, ст. 6962.

#### IV. Рассмотрение обращений

42. Обращение, поступившее в ФМС России, территориальный орган ФМС России, подлежит обязательному рассмотрению.

43. Поступившее обращение рассматривается:  
уполномоченным подразделением ФМС России либо структурным подразделением центрального аппарата ФМС России,  
структурным подразделением территориального органа ФМС России, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случаях, указанных в пунктах 46, 47, 56 настоящего Положения, обращение направляется в подразделение ФМС России, ответственное за ведение делопроизводства, для последующего доклада руководителю (заместителю руководителя) ФМС России. Обращение направляется для рассмотрения по компетенции в соответствующее

структурное подразделение центрального аппарата ФМС России с учетом требований пункта 49 настоящего Положения.

44. По обращению принимается одно из следующих решений:

44.1. По поступившему в уполномоченное подразделение ФМС России:

рассмотреть уполномоченному подразделению ФМС России;

направить для рассмотрения и принятия решения в территориальный орган ФМС России;

переадресовать на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

44.2. По поступившему в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России:

рассмотреть структурным подразделением центрального аппарата ФМС России;

направить для рассмотрения и принятия решения в территориальный орган ФМС России;

переадресовать на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

44.3. По поступившему в территориальный орган ФМС России:

рассмотреть соответствующим структурным подразделением территориального органа ФМС России по компетенции;

переадресовать на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

45. Руководитель (заместитель руководителя) уполномоченного подразделения ФМС России, территориального органа ФМС России, сотрудники ФМС России, территориального органа ФМС России при переадресации письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу могут запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответа заявителю.

46. Обращения, поступившие на рассмотрение в ФМС России, территориальный орган ФМС России из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации и других органов государственной власти, исполнение которых поставлено на контроль в указанных государственных органах, или в случае указания на необходимость информирования указанных государственных органов о результатах их рассмотрения, докладываются руководителю (заместителю руководителя) ФМС России территориального органа ФМС России, в течение одного дня с момента регистрации.

47. Обращения, содержащие информацию о нарушении законодательства Российской Федерации заместителями руководителя ФМС России, начальниками (руководителями) структурных подразделений центрального аппарата ФМС России <1> и их заместителями, начальниками территориальных органов ФМС России, докладываются руководителю ФМС России в течение одного дня с момента регистрации уполномоченным подразделением ФМС России.

-----  
<1> Далее - "начальник структурного подразделения центрального аппарата ФМС России".

48. Обращения, содержащие информацию о нарушении законодательства Российской Федерации заместителями начальника территориального органа ФМС России, начальниками структурных подразделений территориального органа ФМС России и их заместителями, докладываются начальнику территориального органа ФМС России в течение одного дня с момента регистрации уполномоченным подразделением территориального органа ФМС России.

49. Обращения, в которых обжалуются решения и действия (бездействие) территориальных органов ФМС России и их должностных лиц или требующие принятия решений, рассматриваются структурными подразделениями центрального аппарата ФМС России по направлениям деятельности.

50. Руководитель (заместитель руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальник (заместитель начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России в трехдневный срок со дня регистрации обращения принимает решение о порядке рассмотрения обращения в форме резолюции, которая размещается на первом листе обращения на свободном от текста месте либо на отдельном листе бумаги.

51. В резолюции определяется исполнитель, порядок рассмотрения обращения, необходимость осуществления контроля и срок. Содержание резолюции переносится в учетную форму.

52. В случае если решение поставленных в обращении вопросов отнесено к компетенции нескольких структурных подразделений центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, согласно резолюции руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России в соответствующее структурное подразделение центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, направляется служебная записка и копия обращения для представления информации в 15-дневный срок, если иной срок не установлен.

53. В случае если структурное подразделение центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, ответственное за рассмотрение обращения, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть возвращено в уполномоченное подразделение ФМС России, территориального органа ФМС России служебной запиской с соответствующим обоснованием.

54. Если обращение направлено на рассмотрение в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, для решения вопроса об изменении структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, ответственного за рассмотрение обращения, материалы, в обязательном порядке, повторно докладываются служебной запиской руководителю (заместителю руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, давшему поручение.

55. Передача обращения согласно резолюции руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России из одного структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России в другое осуществляется через уполномоченное подразделение ФМС России, территориального органа ФМС России. В учетную форму вносится соответствующая информация.

56. Обращения, поступившие для рассмотрения в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России без доклада

руководителю (заместителю руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, но требующие особого внимания, докладываются руководителю (заместителю руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России начальником соответствующего структурного подразделения. Поручение, данное руководителем (заместителем руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России по такому обращению, направляется в уполномоченное подразделение ФМС России, территориального органа ФМС России для внесения резолюции в учетную форму и передачи на исполнение в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России в соответствии с резолюцией.

57. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или более структурным подразделениям центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, ответственным исполнителем является структурное подразделение центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, указанное в резолюции первым. Подлинник обращения направляется начальнику структурного подразделения центрального аппарата ФМС России - ответственному исполнителю, соисполнителям направляются копии документов. Изготовление копий документов и их рассылку соисполнителям обеспечивает уполномоченное подразделение ФМС России, территориального органа ФМС России. Ответственному исполнителю предоставляется право созыва соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа заявителю.

58. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

59. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетной форме делается соответствующая отметка.

60. В случаях, когда письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержит информацию о фактах нарушения миграционного законодательства, по решению руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России по изложенным фактам проводится проверка.

61. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который ФМС России, территориальным органом ФМС России многократно 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 ФМС России, территориальный орган ФМС России или одному и тому же должностному лицу, решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином (организацией) по данному вопросу принимается постоянно действующей комиссией по организации работы с письменными обращениями граждан ФМС России, территориального органа ФМС России на основании рапорта (служебной записки) сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения, согласованного с начальником (заместителем начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, либо начальником территориального органа ФМС России на основании рапорта (служебной записки) сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения, согласованного с начальником структурного

подразделения территориального органа ФМС России и заместителем начальника территориального органа ФМС России, курирующим данное направление деятельности.

62. Уведомление гражданину о прекращении с ним переписки направляется за подписью руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России.

63. В случае поступления повторного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка прекращена, ответ на такое обращение не дается. Обращение остается без ответа на основании резолюции руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России на рапорте (докладной записке) сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения.

64. В соответствии с решением руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России проводится проверка по фактам, изложенным в обращении. После завершения проверки составляется мотивированное заключение.

65. Заключение составляется в произвольной форме и должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также выводы по итогам проверки.

66. Заключение подписывается сотрудником, начальником (заместителем начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, проводившего проверку, и докладывается лицу, принявшему решение о проведении проверки, для его утверждения.

67. В случае проведения в территориальном органе ФМС России проверки по изложенным в обращении фактам по поручению руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России заключение по результатам рассмотрения обращения должно быть представлено территориальным органом ФМС России в течение 15 дней.

68. Если для подготовки ответа по обращению проведение проверки не требуется, мотивированное заключение не составляется.

69. Если в ходе проверки по обращению выявлены нарушения прав, свобод и законных интересов граждан и организаций, недостатки в деятельности сотрудников ФМС России, территориального органа ФМС России, злоупотребления должностных лиц служебным положением, а также необоснованность принятых ими решений, явившихся причиной жалобы, в заключении по результатам проверки указываются меры, принятые в отношении виновных лиц. Документы о принятии таких мер либо их копии (соответствующие выписки) прилагаются к материалам проверки.

70. В случае если в ходе проведения проверки по фактам, изложенным в обращении, установлен факт нарушения сотрудником служебной дисциплины, совершения дисциплинарного проступка, служебная проверка проводится в соответствии с [приказом](#) ФМС России от 25 марта 2008 г. N 70 "Об утверждении Инструкции об организации проведения служебных проверок в отношении федеральных государственных гражданских служащих в системе ФМС России" <1> и [приказом](#) ФМС России от 29 ноября 2013 г. N 555 "Об особенностях применения в системе ФМС России приказа МВД России от 26 марта 2013 г. N 161 "Об утверждении Порядка проведения служебной проверки в органах, организациях и подразделениях Министерства внутренних дел Российской Федерации" <2>.

-----  
<1> Признан не нуждающимся в государственной регистрации. Письмо Минюста России от 18 апреля 2008 г. N 01/3856-АБ.

<2> Зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 5 февраля 2014 г., регистрационный N 31230.

71. Если при проведении служебной проверки в действиях сотрудника обнаружены признаки состава преступления, обращение и материалы проверки по нему направляются в органы прокуратуры для принятия решения в соответствии с уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации.

72. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ФМС России, территориальном органе ФМС России, докладываются руководителю ФМС России, территориального органа ФМС России и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

73. Запрещается в тексте обращения делать пометки. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

74. Сотрудник в ходе рассмотрения обращения:

74.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина (организации), направившего обращение.

74.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях центрального аппарата ФМС России, территориальных органах ФМС России, других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

74.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, организации.

## V. Сроки рассмотрения обращений

75. Общий срок рассмотрения письменных обращений - 30 дней со дня их регистрации.

76. В случаях, когда требуется проведение проверки, истребование дополнительных материалов, а также в случаях направления запросов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления для получения необходимых для рассмотрения обращения материалов общий срок рассмотрения обращений может быть продлен руководителем (заместителем руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальником (заместителем начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, но не более чем на 30 дней с одновременным направлением заявителю уведомления с указанием причин продления.

77. Для продления срока рассмотрения обращения сотрудник представляет рапорт (докладную записку) на имя руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России не позднее 3 дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

78. Обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, рассматриваются в срок, указанный в поручении. Если в качестве срока исполнения установлен период времени, началом его считается дата

подписания поручения.

79. Письменное обращение с приложенными материалами (в случае их наличия), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФМС России, территориального органа ФМС России, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст обращения не поддается прочтению.

80. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

81. ФМС России, территориальный орган ФМС России при поступлении запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления сведений.

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

83. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину (организации), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

84. Сроки рассмотрения исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

85. По аналогичному обращению, приобщенному к материалам проводящейся проверки, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. При этом в ответе гражданину (организации) необходимо указать все органы государственной власти, откуда обращения были получены.

86. Соисполнители по обращению в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

## VI. Подготовка и направление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в электронной форме

87. Текст ответа составляется в официальном стиле и не должен содержать служебную аббревиатуру.

88. Ответ на обращение должен быть своевременным, полным, мотивированным, достоверным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения. Ссылки на нормы права без приведения содержания нормативных положений не допускаются. Если в удовлетворении требований заявителю отказано - ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого

решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

89. Окончательный ответ по обращению готовится сотрудником структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России и подписывается его начальником (заместителем), если в обращении не обжалуются их действия.

90. За подписью руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России готовятся ответы на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) начальников структурных подразделений центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России.

91. За подписью руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России готовятся ответы в органы государственной власти по обращениям, исполнение которых поставлено на контроль в этих органах или в случае указания на необходимость информирования этих органов о результатах рассмотрения обращений в ФМС России, территориальном органе ФМС России.

Допускается подготовка ответов гражданам (организациям) по таким обращениям за подписью начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России.

92. Ответ на обращение передается исполнителем в уполномоченное подразделение ФМС России, территориального органа ФМС России для отправки заявителю.

93. Одновременно в уполномоченное подразделение ФМС России, территориального органа ФМС России для архивного хранения направляется сформированное исполнителем дело по обращению. На листе для резолюций проставляется отметка "в дело", дата и подпись начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России.

94. Ответ на обращение, поступившее путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФМС России, территориального органа ФМС России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", по адресу электронной почты территориального органа ФМС России, направляется сотрудниками уполномоченного подразделения ФМС России, территориального органа ФМС России в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем сканирования письменного ответа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

95. Ответ на обращение не дается:

95.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ.

95.2. Если обращение признано бесосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

95.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин (организация), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

95.4. Если обращение признано некорректным по содержанию, изложению или форме. В случае признания обращения некорректным по содержанию гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

95.5. Если в обращении обжалуется судебное решение.

95.6. Если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

96. Ответ на обращение, направленное в ФМС России, территориальный орган ФМС России путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФМС России, территориального органа ФМС России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", по адресу электронной почты территориального органа ФМС России, помимо

случаев, указанных в [пункте 95](#) настоящего Положения, также не дается <1>:

-----  
<1> С учетом требований [пункта 12.10](#) Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452.

96.1. Если гражданин указал недействительные сведения о себе и (или) адрес для ответа.

96.2. Если поступил дубликат ранее принятого обращения.

96.3. Если рассмотрение обращения не возможно без получения необходимых документов и (или) личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

97. В случаях, указанных в [пунктах 95 - 96](#) настоящего Положения, обращение оставляется без ответа на основании резолюции руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальника структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, заместителя начальника структурного подразделения центрального аппарата ФМС России на рапорте (докладной записке) сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения.

#### VII. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

98. Письменные обращения и все документы, относящиеся к их рассмотрению, регистрируются, формируются и сшиваются в дела отдельно от других документов, образующихся в деятельности ФМС России, территориального органа ФМС России <1>.

-----  
<1> С учетом требований [пункта 17](#) Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. N 477.

99. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются исполнителем в отдельное дело в следующей последовательности:

титульный лист;

лист резолюций по письменному обращению с отметкой "в дело";

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), конверт;

материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась), а также (если имеются) копии промежуточных ответов заявителю, рапорт (докладная записка) о продлении срока рассмотрения обращения;

заключение по результатам рассмотрения обращения (в случае если по фактам, изложенным в обращении, проводилась проверка);

копия ответа заявителю с датой и номером регистрации, которая заверяется сотрудником уполномоченного подразделения ФМС России, территориального органа ФМС России.

Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о праве собственности и другие документы) к материалам дела по обращению не приобщаются, а возвращаются заявителю.

100. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в дело по письменному обращению подшивается его копия (без приложения), а также копии сопроводительного документа и ответа заявителю. В

учетную форму вносятся соответствующие сведения.

101. Запрещается расшивать подготовленное для архивного хранения дело по письменному обращению, а также изымать из него какие-либо документы.

102. Материалы по различным письменным обращениям формируются в отдельные дела, где они не сшиваются между собой.

103. При автоматизированном учете обращений дела по обращениям располагаются в хронологическом порядке по регистрационным номерам.

104. При журнальном учете обращений дела по обращениям располагаются в порядке букв алфавита либо в хронологическом порядке, исходя из даты их направления для архивного хранения, или по регистрационным номерам.

105. Сотрудникам уполномоченного подразделения ФМС России, территориального органа ФМС России запрещается принимать на хранение дела по обращениям, не соответствующие требованиям [пункта 99](#) настоящего Положения.

106. Ответственность за сохранность документов по обращениям возлагается на уполномоченное подразделение ФМС России, территориального органа ФМС России, а находящихся на исполнении - на начальников (заместителей начальников) структурных подразделений центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, а также на сотрудников, ответственных за рассмотрение обращения.

### VIII. Личный прием граждан и представителей организаций

107. Личный прием граждан и представителей организаций по вопросам, относящимся к компетенции ФМС России, по общему правилу осуществляется сотрудниками приемной ФМС России, территориальных органов ФМС России.

108. Личный прием граждан и представителей организаций осуществляют также руководитель (заместитель руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальники (заместители начальников) структурных подразделений центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России в соответствии с графиком.

109. График приема граждан и представителей организаций руководителем (заместителем руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальниками (заместителями начальников) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России ежемесячно утверждается руководителем соответственно ФМС России, территориального органа ФМС России.

110. Информация о месте и времени приема, фамилии, имени и отчестве сотрудника, руководителя (заместителя руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, ведущего личный прием граждан и представителей организаций, а также об установленных для личного приема днях и часах доводится до сведения граждан и представителей организаций посредством размещения информации на специальных информационных стендах в приемных ФМС России, территориального органа ФМС России и в холлах зданий, в которых располагаются ФМС России, территориальные органы ФМС России, а также на официальных сайтах ФМС России, территориальных органов ФМС России в информационно-коммуникационной сети "Интернет".

111. Прием заявителей ведется в порядке очередности. Допускается осуществление приема заявителей по предварительной записи. Запись заявителей проводится при личном обращении, по телефону, электронной почте. Вне очереди принимаются инвалиды I и II групп, ветераны Великой Отечественной войны <1>. Иногородние посетители во всех случаях принимаются в день обращения.

-----  
<1> С учетом требований [абзаца 7 пункта 1](#) Указа Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. N 1157 "О дополнительных мерах государственной

поддержки инвалидов".

112. Запись граждан и представителей организаций на личный прием осуществляет сотрудник приемной ФМС России, территориального органа ФМС России в соответствии с графиком приема граждан и представителей организаций.

113. При личном приеме гражданин (представитель организации) предъявляет сотруднику ФМС России, территориального органа ФМС России, ведущему личный прием, документ, удостоверяющий его личность.

114. Во время личного приема гражданин (представитель организации) может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

115. Содержание устного обращения гражданина (представителя организации) заносится в журнал приема граждан и представителей организаций либо в автоматизированную информационную систему.

116. Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими обязательному учету, являются:

дата приема;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (представителя организации), адрес регистрации по месту жительства, адрес фактического проживания, адрес юридического лица;

краткое содержание устного обращения;

фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего прием;

сведения о результатах приема.

117. Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в учетную форму, должны быть конкретными и носить информативный характер.

118. В случае если во время личного приема изложенные гражданином (представителем организации) в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина (представителя организации) может быть дан устно в ходе личного приема руководителем (заместителем руководителя) ФМС России, территориального органа ФМС России, начальником (заместителем начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России или иным сотрудником, ведущим личный прием, о чем делается запись в учетной форме и указывается принятое решение.

119. В случае если во время личного приема решение по устному обращению не может быть принято, гражданину (представителю организации) предлагается оформить письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в соответствии с настоящим Положением. О принятом письменном обращении делается запись в учетной форме. Письменные обращения для регистрации передаются в уполномоченное подразделение ФМС России, территориального органа ФМС России.

120. В случае если устное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФМС России, территориального органа ФМС России, гражданину (представителю организации) дается подробное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

121. Если по существу поставленных в устном обращении вопросов гражданину (представителю организации) ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину (представителю организации) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении устного обращения, о чем делается запись в учетной форме.

122. Граждане (представители организации), находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются.

123. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина (представителя

организации) прием может быть прекращен. В необходимых случаях немедленно вызываются сотрудники полиции, а при необходимости оказания медицинской помощи - врач. Информация о поведении гражданина (представителя организации) отражается в учетной форме.

#### IX. Аналитическая работа в системе ФМС России по обращениям

124. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями в системе ФМС России уполномоченное подразделение ФМС России, территориального органа ФМС России осуществляет учет обращений, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях.

125. Информация о работе с обращениями в территориальных органах ФМС России направляется в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России, к компетенции которого отнесены вопросы организационно-аналитического обеспечения деятельности ФМС России, в сроки, установленные в соответствии со статистической отчетностью ФМС России.

Уполномоченное подразделение территориального органа ФМС России по итогам полугодия и года направляет в уполномоченное подразделение ФМС России информацию, отражающую основные вопросы, содержащиеся в обращениях, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан и организаций, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан и организаций.

126. Уполномоченное подразделение ФМС России ежегодно обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений, представленных территориальными органами ФМС России.

127. Уполномоченным подразделением ФМС России на основании данных, представленных территориальными органами ФМС России, подготавливается отчет.

128. Результаты проведенной аналитической работы по итогам года размещаются на официальном сайте ФМС России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и направляются информационным письмом в территориальные органы ФМС России и структурные подразделения центрального аппарата ФМС России.

#### X. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

129. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений устанавливается в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, выявления и устранения недостатков в работе ФМС России и территориальных органов ФМС России.

130. Текущий контроль за рассмотрением обращений осуществляется начальниками структурных подразделений центрального аппарата ФМС России, территориальных органов ФМС России в пределах их компетенции.

131. Контроль осуществляется уполномоченным подразделением ФМС России, территориального органа ФМС России, подразделением ФМС России, ответственным за ведение делопроизводства <1>.

-----  
<1> Далее - "субъект контроля".

132. Контроль устанавливается за рассмотрением:

132.1. Обращений, поступивших на рассмотрение в ФМС России, территориальный орган ФМС России из органов государственной власти, исполнение которых поставлено на контроль в названных органах или в случае указания на необходимость информирования названных органов о результатах их рассмотрения.

132.2. Обращений по усмотрению руководителя (заместителя руководителя) ФМС

России, начальника (заместителя начальника) территориального органа ФМС России, начальника (заместителя начальника) структурного подразделения центрального аппарата ФМС России.

133. На обращение, подлежащее контролю, проставляется оттиск штампа со словом "контроль" с указанием даты исполнения.

134. На обращения, взятые на контроль, субъектом контроля заводится контрольная карточка, которая вместе с обращением передается в структурное подразделение центрального аппарата ФМС России, территориального органа ФМС России, ответственное за исполнение поручения.

135. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято в порядке, предусмотренном настоящим Положением, должностным лицом, установившим контроль.

136. Поручение о рассмотрении обращения, в том числе, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля субъектом контроля после направления ответа гражданину либо организации и представления сотрудником, ответственным за исполнение поручения, копии ответа на обращение, а также копии ответа государственному органу или должностному лицу, поставившему обращение на контроль.

137. Субъект контроля за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, находящегося на контроле, направляет исполнителю, в качестве предварительного контроля, информацию об истечении срока рассмотрения обращения.

---