**Информация о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан и нормативных правовых актах, регулирующих вопросы их рассмотрения.**

1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N [59-ФЗ](http://rulaws.ru/laws/Federalnyy-zakon-ot-02.05.2006-N-59-FZ/) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также в целях установления в войсках национальной гвардии Российской Федерации единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержден приказ от 09 июня 2017г. №170 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в войсках национальной гвардии Российской Федерации».
2. Все обращения, поступившие в войска национальной гвардии в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательной регистрации и рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.
3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с одновременным письменным уведомлением об этом гражданина.
4. Основанием для рассмотрения обращения граждан является **письменное заявление или обращение в форме электронного документа** предложение, заявление или жалоба, а также к рассмотрению принимаются обращения, принятые в ходе проведения личного приема уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии.
5. **Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:**

1) Наименование органа, в который направляется обращение, или
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица и его должность.

2) Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина.

3) Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.

4) Личную подпись и дату.

1. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
2. **Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:**

1) Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина.

2) Адрес электронной почты гражданина (если ответ или уведомление
должны быть направлены в форме электронного документа) или почтовый адрес гражданина (если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме).

1. К интернет-обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы (или их копии) в электронной форме либо направить указанные документы и материалы (или их копии) в письменной форме.
2. В письменном обращении и интернет-обращении следует изложить суть обращения, просьбы, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения.
3. **К рассмотрению принимаются обращения, направленные посредством:**

10.1. Операторов почтовой связи.

10.2. Официальных сайтов.

10.3. Факсимильной связи.

10.4. Федеральной фельдъегерской почтовой связи и специальной связи.

10.5. Почтового ящика, установленного в круглосуточно доступных для граждан местах.

1. Полученные в ходе личного приема.
	1. Допускается личный прием по предварительной записи.
	2. Предварительная запись осуществляется уполномоченным
	должностным лицом войск национальной гвардии при личном обращении гражданина (при наличии постоянно действующей Общественной приемной) или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи у гражданина уточняются мотивы обращения и содержание вопроса.
	3. Личный прием осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие льготы, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются во внеочередном порядке.
	4. При личном приеме гражданин предъявляет уполномоченному
	должностному лицу войск национальной гвардии документ, удостоверяющий
	его личность.
2. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
3. В интересах защиты прав гражданина и должностных лиц при
информировании о порядке рассмотрения обращений и при личном приеме граждан могут использоваться технические средства аудио - и (или) видеофиксации, о чем в обязательном порядке гражданин должен быть уведомлен.
4. При рассмотрении обращения по существу непосредственный исполнитель:
	1. Уточняет при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просит представить отсутствующие документы (по телефону, при наличии в обращении сведений об абонентском номере, или приглашает его на личную беседу). В случае отказа гражданина предоставить требуемую информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов.
5. Результатом рассмотрения обращений, в том числе полученных в ходе личного приема граждан, являются:
	1. Письменный, направленный посредством операторов почтовой связи или направленный в форме электронного документа либо устный данный наличном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов.
	2. Письменное, направленное посредством операторов почтовой связи или направленное в форме электронного документа либо устное данное наличном приеме уведомление гражданина.
		1. Об оставлении его обращения без ответа по существу с иизложением причин.
		2. О переадресации обращения в иной государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
6. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке.
7. Гражданину на одно его обращение направляется один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.
8. Ответ на обращение не дается:
	1. Если обращение признано уполномоченным должностным лицом анонимным.
	2. Если обращение признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.
9. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению):
	1. Если обращение признано некорректным по содержанию, изложению или форме. В случае признания обращения некорректным по содержанию гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.
	2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию войск национальной гвардии.
	3. Если в обращении обжалуется судебное решение.
	4. Если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.
10. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в
обращении вопросов не мог быть направлен, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в войска национальной гвардии.
11. Если рассмотрение вопроса, с которым обратился гражданин,
не входит в компетенцию войск национальной гвардии, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться
12. На коллективное обращение ответ направляется на имя гражданина, указанного в обращении первым или в качестве адресанта. В тексте ответа указывается, что ответ направляется на коллективное письмо.
13. В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.
14. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.
15. **Порядок организации и проведения личного приема**
**граждан в Росгвардии.**
	1. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в воинскую часть (организацию), иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.
	2. Если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в иной 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 принятое решение или действие (бездействие) в суде.
	3. Запись на личный прием к руководящему составу Росгвардии
	осуществляют должностные лица Общественной приемной Росгвардии.
	4. Заместители директора осуществляют личный прием по вопросам обжалования действий (бездействия) должностных лиц структурных подразделений Росгвардии, руководители (начальники) структурных подразделений Росгвардии - по вопросам обжалования действий (бездействия) командиров (начальников) воинских частей (организаций).