



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 47242

от "29 июня 2017"

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ВОЙСК НАЦИОНАЛЬНОЙ ГВАРДИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П Р И К А З

“ 9 ” июня 20 17 г.

№ 170

Москва

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в войсках национальной гвардии Российской Федерации

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»¹, 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 лиц², –

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в войсках национальной гвардии Российской Федерации³.

2. Руководителям (начальникам) структурных подразделений Росгвардии, командующим округами войск национальной гвардии Российской Федерации, командирам соединений, воинских частей, начальникам территориальных органов Росгвардии, начальникам образовательных организаций высшего образования и иных организаций войск национальной гвардии Российской Федерации⁴ возложить контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан на одного из своих заместителей.

¹ Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2015, № 45, ст. 6206. Далее – «Федеральный закон».

² Далее – «граждане».

³ Далее – «Инструкция».

⁴ Далее – «руководители (начальники)».

3. Установить, что руководители (начальники) несут персональную ответственность за состояние работы по приему граждан, обеспечению объективного, своевременного и качественного (в полном объеме) рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в строгом соответствии с требованиями Федерального закона и Инструкции.

Директор Федеральной службы
войск национальной гвардии Российской Федерации –
главнокомандующий войсками национальной гвардии
Российской Федерации
генерал армии



В. Золотов

Приложение
к приказу Федеральной службы
войск национальной гвардии
Российской Федерации
от 09.06.2017 № 170

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в войсках национальной гвардии Российской Федерации

1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц¹, поступивших в структурные подразделения Росгвардии, оперативно-территориальные объединения войск национальной гвардии Российской Федерации², территориальные органы Росгвардии, соединения, воинские части, военные образовательные организации высшего образования и иные организации войск национальной гвардии³.

2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Обращения и запросы членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации в отношении граждан, обратившихся к ним с заявлением, предложением или жалобой, регистрируются в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и подлежат рассмотрению в соответствии с федеральными законами, регламентирующими их деятельность.

3. Рассмотрение обращений осуществляется структурными подразделениями Росгвардии и воинскими частями (организациями).

4. Рассмотрение обращений в войсках национальной гвардии включает в себя следующие этапы:

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию и учет обращений;

¹ Далее – «граждане».

² Далее – «войска национальной гвардии».

³ Далее – «воинские части (организации)».

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 граждан¹;

анализ рассмотрения обращений;

контроль за рассмотрением обращений.

5. Организационно-методическое обеспечение деятельности по рассмотрению обращений в Росгвардии и воинских частях (организациях) осуществляется Управлением делопроизводства и режима Росгвардии².

II. Обязанности и права должностных лиц при рассмотрении обращения

6. Исполнитель обязан:

6.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение.

6.2. Принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

6.3. Направить гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 117 и 118 настоящей Инструкции.

6.4. Уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также о продлении срока рассмотрения обращения.

6.5. Не разглашать сведения, содержащиеся в обращении, а также информацию, касающуюся частной жизни гражданина, ставшие ему известными при рассмотрении обращения. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.6. Обеспечить сохранность и конфиденциальность документов и материалов, полученных в процессе рассмотрения обращения.

7. Гражданину, обращение которого рассматривается в войсках национальной гвардии, должна быть обеспечена возможность:

7.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

7.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству

¹ Далее – «личный прием».

² Далее – «УДиР Росгвардии».

Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

7.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных пунктами 116 и 117 настоящей Инструкции, либо уведомление о переадресации обращения, в котором информация представлена в письменной форме на бумажном носителе¹, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.4. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

9. 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) видеозаписи, о чем в обязательном порядке гражданин должен быть уведомлен.

10. Конфиденциальность аудио- и (или) видеозаписи, полученной с применением технических средств аудио- и (или) видеозаписи, а также учет и хранение носителей указанной информации обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

11. Исполнитель вправе:

11.1. Направлять в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, запросы для получения необходимых документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам.

11.2. Истребовать в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, документы и материалы, относящиеся к предмету проверки по обращению.

11.3. Знакомиться с документами и материалами, имеющими значение для рассмотрения обращения. В случае необходимости приобщать их копии к обращению.

11.4. Выезжать по решению руководителя (начальника) структурного подразделения Росгвардии², командующего округом, начальника территориального органа Росгвардии, командира соединения, воинской части, начальника военной образовательной организации высшего образования и иной организации войск национальной гвардии³ на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

¹ Далее – «письменное обращение».

² Далее – «руководитель (начальник)».

³ Далее – «командир (начальник)».

12. Перечень мероприятий, приведенных в пункте 11 настоящей Инструкции, не является исчерпывающим и может быть дополнен руководителем (начальником) или командиром (начальником) в рамках предоставленных ему полномочий.

III. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

13. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан в войсках национальной гвардии осуществляется по телефону, а также путем размещения на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах и (или) информационных терминалах следующих сведений:

13.1. О порядке и сроках рассмотрения обращений и нормативных правовых актах, регулирующих вопросы их рассмотрения.

13.2. График приема граждан.

13.3. О порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

14. Информационные стенды должны быть расположены в доступных для граждан местах зданий и помещениях для приема граждан. Запрещается размещение информационных стендов в местах, доступ к которым возможен только при предъявлении гражданами документов, удостоверяющих личность.

15. Если информирование гражданина по телефону занимает более десяти минут, то ему должно быть предложено обратиться за получением информации письменно, в форме электронного документа¹ или на личном приеме.

IV. Прием и первичная обработка обращений

16. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

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

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

16.3. Почтовый адрес гражданина для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.

16.4. Личную подпись гражданина и дату.

¹ Далее – «интернет-обращение».

17. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

18. Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

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

18.2. 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).

19. 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.

20. В письменном обращении и интернет-обращении гражданин должен 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.

21. Отсутствие сведений, перечисленных в пунктах 16 – 18 настоящей Инструкции, за исключением отсутствия фамилии гражданина и его почтового либо электронного адреса для направления ответа, не является основанием для оставления обращения без ответа.

22. К рассмотрению принимаются обращения, принятые в ходе проведения личного приема уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии, а также направленные посредством:

22.1. Операторов почтовой связи.

22.2. Официальных сайтов.

22.3. Факсимильной связи.

22.4. Федеральной фельдъегерской почтовой связи и специальной связи.

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

23. Должностным лицам подразделений делопроизводства и режима запрещается лично принимать обращения от граждан, за исключением рапортов и обращений, принятых в ходе личного приема уполномоченными должностными лицами.

24. Выемка корреспонденции из почтового ящика производится должностным лицом войск национальной гвардии, отвечающим за доставку корреспонденции (при его отсутствии – должностным лицом подразделения делопроизводства), не реже одного раза в день, за исключением выходных и праздничных дней.

25. Делопроизводство по обращениям граждан и организаций в войсках национальной гвардии осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

26. Для приема интернет-обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение гражданином сведений, указанных в пунктах 16 – 18 настоящей Инструкции.

27. Интернет-обращение распечатывается уполномоченным должностным лицом подразделения делопроизводства и режима. Дальнейшая работа с ним ведется в порядке, установленном настоящей Инструкцией для работы с письменными обращениями. При использовании автоматизированной информационной системы учета обращений¹, обеспечивающей реализацию всех этапов рассмотрения обращения, работа с ним ведется в электронной форме.

28. Первичная обработка обращений, направленных гражданином посредством операторов почтовой связи, осуществляется уполномоченным должностным лицом подразделения делопроизводства и режима.

29. Перед вскрытием почтового отправления проверяется соответствие адреса его доставки указанным на нем адресным данным. Ошибочно полученные письма возвращаются на почту невскрытыми.

30. Все конверты, поступившие в войска национальной гвардии, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «лично», подлежат вскрытию. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Допускается копирование почтового конверта (пакета) нестандартного формата.

31. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или недостачи упомянутых гражданином либо содержащихся в описи документов составляется акт в соответствии с установленными требованиями делопроизводства. В картотеку, журнал, АИС² вносятся соответствующие отметки.

V. Регистрация и учет обращений

32. Все обращения, поступившие в войска национальной гвардии в порядке, установленном пунктом 22 настоящей Инструкции, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении государственных услуг, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

33. Письменные обращения, адресованные руководству Росгвардии, регистрируются и учитываются в УДиР Росгвардии, за исключением

¹ Далее – «АИС».

² Далее – «учетные формы».

обращений, принятых на личном приеме, которые регистрируются сотрудниками Общественной приемной Росгвардии.

34. Письменные обращения, адресованные и поступившие в структурные подразделения Росгвардии, регистрируются и учитываются соответствующими подразделениями делопроизводства и режима.

35. Письменные обращения, адресованные и поступившие в войска национальной гвардии, регистрируются и учитываются подразделениями делопроизводства и режима.

36. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера «1». В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации.

37. При регистрации письменного обращения на лицевой стороне первого листа указываются дата регистрации и регистрационный номер. Если обращение поступило из организации, указанные реквизиты проставляются на сопроводительном письме.

38. В случае поступления из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц нескольких обращений с одним сопроводительным письмом, регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом копия сопроводительного письма прикладывается к каждому обращению.

39. Учет обращений осуществляется в учетных формах.

40. Перед порядковым номером обращения проставляется первая буква фамилии гражданина (например: В-101). Регистрационный номер может быть дополнен другими буквенными или цифровыми обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск и анализ обращений (например: 5/Б-2022, где 5 – код подразделения). При использовании АИС допускается иной порядок регистрации (в зависимости от технических возможностей АИС).

41. Обращение гражданина, поступившее в войска национальной гвардии с сопроводительным документом от должностного лица государственного органа или органа местного самоуправления, в картотеке или журнале учитывается по фамилии гражданина с указанием в отдельной графе фамилии и инициалов должностного лица, направившего обращение. В АИС учитываются фамилии и инициалы гражданина и должностного лица, направившего его обращение.

42. Картотека формируется из отдельных групп карточек, каждая из которых соответствует определенной букве алфавита – первой букве фамилии гражданина (алфавитная картотека). В каждой группе карточки располагаются в хронологическом порядке. Нумерация обращений в каждой группе начинается с номера «1».

43. Книга учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб)¹ делится на разделы, каждый из которых соответствует

¹ Приложение № 4 к Дисциплинарному уставу Вооруженных Сил Российской Федерации, утвержденному Указом Президента Российской Федерации от 10 ноября 2007 г. № 1495 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 47, ст. 5749, 2017, № 21, ст. 2988). Далее – «Книга учета обращений».

определенной букве алфавита – первой букве фамилии гражданина (алфавитный журнал). Нумерация обращений в каждом разделе начинается с номера «1».

44. Карточки или Книга учета обращений заполняются разборчиво. Записи производятся ручкой без сокращений. Исправления не допускаются. Ошибочные записи зачеркиваются и удостоверяются подписью должностного лица подразделения делопроизводства и режима.

45. При использовании АИС обращения регистрируются по дате в хронологическом порядке.

46. АИС должна обеспечивать проверку обращений на повторность и связность, хранение сведений об обращениях, а также формирование и обобщение необходимой статистической информации.

47. Обязательному учету в АИС подлежат следующие сведения об обращении:

47.1. Регистрационный номер.

47.2. Дата регистрации.

47.3. Способ доставки.

47.4. Количество листов обращения и приложения к нему.

47.5. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или инициалы гражданина.

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

47.7. Название организации, дата и исходящий номер, фамилия и инициалы лица, подписавшего обращение.

47.8. Краткое содержание, отражающее суть обращения, а также кому оно адресовано.

47.9. Классификация по тематике.

47.10. Характеристики обращения (заявление, предложение, жалоба, запрос информации, коллективное, повторное, аналогичное и другие).

47.11. Регистрационные номера связанных с ним по смыслу обращений.

47.12. Резолюции по обращению с указанием их дат, а также фамилий и инициалов подписавших их должностных лиц.

47.13. Сведения об осуществлении текущего контроля.

47.14. Наименование подразделения, фамилия и инициалы непосредственного исполнителя, дата получения обращения для исполнения.

47.15. Результат рассмотрения обращения с указанием даты ответа или уведомления, фамилии и инициалов должностного лица, подписавшего ответ или уведомление.

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

47.17. Результаты служебной проверки и сведения о привлечении к ответственности должностных лиц войск национальной гвардии, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан.

47.18. Место хранения материалов по обращению.

48. В учетных формах допускается графа «Примечание» для внесения дополнительных сведений об обращении.

49. Все сведения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными, носить информативный характер и позволять идентифицировать повторность обращения.

50. Каждое аналогичное обращение подлежит регистрации в общем порядке. В учетных формах указывается: «аналогичное к № _____ от «__» _____ 20__ г.».

51. Коллективные обращения учитываются по первым двум/трем разборчиво указанным фамилиям. Первой указывается фамилия гражданина, в адрес которого просят направить ответ. Коллективные обращения без указания фамилий обратившихся регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, откуда они поступили. В учетной форме в графе «Примечание» проставляется отметка «коллективное».

52. Анонимные обращения учитываются в отдельной группе карточек или в отдельном разделе журнала (например: АН-45), а при использовании АИС в соответствующих реквизитах проставляется слово «анонимное».

53. Представленные гражданином обращения с приложенными к ним дополнительными документами и материалами либо просьба об их истребовании подлежат регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и приобщению к материалу проверки. Дальнейшая переписка по обращению ведется с указанием всех номеров, собранных в материале.

VI. Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения

54. Зарегистрированные обращения рассматриваются уполномоченным должностным лицом подразделения делопроизводства и режима, которое определяет соответствие обращения установленным законодательством Российской Федерации требованиям и порядок его рассмотрения по существу (организует доклад руководителю (начальнику), командиру (начальнику), направляет в структурные подразделения Росгвардии, воинские части (организации) или в иной государственный орган либо орган местного самоуправления).

55. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в воинскую часть (организацию), иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

56. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 55 настоящей Инструкции, 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.

57. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию войск национальной гвардии, в течение семи дней со дня регистрации подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем письменно уведомляется гражданин.

58. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, не относящаяся к компетенции войск национальной гвардии, в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в государственный орган, уполномоченный на предоставление данной государственной услуги, о чем письменно уведомляется гражданин.

59. Копии обращения, содержащего вопросы, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или иных должностных лиц, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, о чем письменно уведомляется гражданин.

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

61. По обращению, относящемуся к компетенции войск национальной гвардии, в течение семи дней со дня регистрации принимается одно из следующих решений:

61.1. Принять к рассмотрению по существу.

61.2. Направить для рассмотрения по существу в структурное подразделение Росгвардии или воинскую часть (организацию), если в обращении не содержится информация о результатах рассмотрения обозначенных гражданином вопросов и (или) их решение не относится к исключительной компетенции данного подразделения. Запрещается направлять в воинские части (организации) повторные обращения, а также обращения, за рассмотрением которых осуществляется текущий контроль.

61.3. Приобщить аналогичное обращение к материалам проверки по первому обращению, если его рассмотрение не окончено.

61.4. Не проводить проверку по обращению:

61.4.1. Если оно признано уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии обоснованным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

61.4.2. Если оно признано уполномоченным должностным лицом войск национальной гвардии некорректным, не поддающимся прочтению,

обращение неясного и невразумительного содержания, а также обращение, текст которого не поддается прочтению либо написан на обрывках бумаги, плакатах и других предметах.

62. Повторные обращения докладываются руководителю (начальнику) или командиру (начальнику) с приложением информационных карточек, материалов проверок по предыдущим обращениям либо с обобщенной справкой о результатах их рассмотрения. Руководитель (начальник) или командир (начальник), принимающий организационное решение по обращению, обязан тщательно разобраться в обстоятельствах и причинах поступления повторного обращения и принять меры по их устранению.

63. Организационное решение руководителя (начальника) или командира (начальника) по обращению оформляется в форме резолюции на отдельном листе бумаги с указанием номера обращения и даты его регистрации.

64. В резолюции по обращению в письменном виде определяются исполнитель, соисполнитель (при необходимости), сроки, порядок рассмотрения и проведения проверочных мероприятий, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

65. Исполнитель (соисполнитель) соответствующей резолюцией определяет непосредственного исполнителя.

66. Запрещается оставлять записи на тексте обращения. Допускается выделение отдельных участков текста, имеющих значение и требующих особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения непосредственным исполнителем.

67. При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких подразделений войск национальной гвардии, подлинник обращения направляется на рассмотрение исполнителю в целях координации работы соисполнителей, сбора от них информации, обобщения, подготовки и направления ответа гражданину. Соисполнителям направляются копии обращения. Исполнитель и соисполнители в равной степени несут ответственность за исполнение обязанностей, возложенных на них настоящей Инструкцией.

68. Передача обращения исполнителю, соисполнителю, непосредственному исполнителю осуществляется по карточке или журналу учета письменных обращений, реестру или разносной книге. В учетной форме указываются дата передачи, фамилия, инициалы и подпись должностного лица, получившего обращение.

69. В случае неправильного определения исполнителя и (или) соисполнителя при принятии организационного решения обращение не позднее четырех календарных дней с даты регистрации возвращается в подразделение делопроизводства и режима с мотивированным рапортом исполнителя и (или) соисполнителя для повторного доклада руководителю