

## Порядок рассмотрения обращений граждан

Вопросы рассмотрения обращений граждан регулируются Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также приказом МВД России от 12 сентября 2013 года № 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации».

Рассмотрение обращений граждан в системе МВД России осуществляется подразделениями центрального аппарата МВД России, территориальными органами МВД России, образовательными учреждениями, научно-исследовательскими, медико-санитарными и санаторно-курортными организациями, окружными управлениями материально-технического снабжения, учреждениями, оперативно-территориальными объединениями, соединениями и воинскими частями, военными образовательными учреждениями высшего профессионального образования и учреждениями внутренних войск МВД России, а также иными организациями и подразделениями, созданными для выполнения задач и осуществления полномочий, возложенных на МВД России.

Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение обращения, обязан:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина.
- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
- направить гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией, а также о продлении срока рассмотрения обращения.
- не разглашать сведения, содержащиеся в обращении, а также информацию, касающуюся частной жизни гражданина, ставшие 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.
- обеспечить сохранность и конфиденциальность документов, относящихся к предмету проверки по обращению.

Гражданину, обращение которого рассматривается в органе внутренних дел, должна быть обеспечена возможность:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству 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.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации обращения, в котором информация представлена в письменной форме на бумажном носителе в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

- возмещения убытков и компенсации морального вреда, причиненных незаконными действиями (бездействием) органа внутренних дел или его должностными лицами при рассмотрении обращения, по решению суда.

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

В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением его обращения органом внутренних дел или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

В интересах защиты прав гражданина и сотрудников при информировании о порядке рассмотрения обращений и при личном приеме граждан используются технические средства аудио- и (или) видеофиксации, о чем в обязательном порядке гражданин должен быть уведомлен.

Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение обращения, вправе:

- направлять в установленном порядке запросы для получения необходимых документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам.

- истребовать в установленном порядке из органов внутренних дел документы и материалы, относящиеся к предмету проверки по обращению.

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

- выезжать по решению руководителя на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

- пользоваться в установленном порядке информационными базами (базами) данных МВД России.

Информирование по телефону о поступлении обращения и результатах его рассмотрения, а также разглашение данной информации посторонним лицам запрещаются.

Сведения о регистрационном номере обращения и дате его поступления предоставляются гражданину на личном приеме при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

Зарегистрированные обращения рассматриваются уполномоченным должностным лицом, которое определяет соответствие обращения установлен-

ным законодательством требованиям и порядок его рассмотрения по существу (организует доклад руководителю, направляет в самостоятельное подразделение, территориальный орган или иной государственный орган либо орган местного самоуправления).

Запрещается направлять обращение на рассмотрение в орган внутренних дел, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются. Если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган внутренних дел или самостоятельное подразделение, 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 действия (бездействие) в суде.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа внутренних дел, 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.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, не относящейся к компетенции МВД России и его территориальных органов, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется в государственный орган, уполномоченный на предоставление данной государственной услуги, о чем письменно уведомляется гражданин.

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

Орган внутренних дел при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

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

По обращению, относящемуся к компетенции органов внутренних дел, в течение семи дней со дня регистрации принимается одно из следующих решений:

- принять к рассмотрению по существу.
- направить для рассмотрения в подразделение центрального аппарата Министерства, в самостоятельное подразделение (по обращениям, зарегистрированным в иных органах внутренних дел).

- направить для рассмотрения по существу в подчиненный территориальный орган, если в обращении или связанной с ним по смыслу учетной форме не содержится информации о результатах рассмотрения в нем обозначенных гражданином вопросов и (или) их решение не относится к исключительной компетенции данного органа внутренних дел (подразделения): в центральном аппарате Министерства - в территориальный орган на межрегиональном или региональном уровне либо его самостоятельное подразделение; в территориальных органах на межрегиональном и региональном уровнях - в подчиненный территориальный орган на районном уровне либо его самостоятельное подразделение, о чем гражданин не уведомляется. Запрещается направлять в подчиненные подразделения повторные обращения, а также обращения, за рассмотрением которых осуществляется текущий контроль.

- приобщить аналогичное обращение к материалам проверки по первому обращению, если его рассмотрение не окончено.

- не проводить проверку по обращению:

если оно признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

если оно признано уполномоченным должностным лицом некорректным по изложению или форме.

Руководитель органа внутренних дел, принимающий организационное решение по обращению, обязан тщательно разобраться в обстоятельствах и причинах поступления повторного обращения и принять меры для их устранения.

Результатом рассмотрения обращений, в том числе полученных в ходе приема граждан, являются:

- письменный или направленный в форме электронного документа либо устный, данный на личном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов.

- письменное или направленное в форме электронного документа либо устное, данное на личном приеме уведомление гражданина:

об оставлении его обращения без ответа по существу с изложением причин.

о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

- принятие решения о списании обращения в номенклатурное дело без ответа.

Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации транспортного средства и другие документы) к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются гражданину путем личного вручения под расписку или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

Решение о предоставлении гражданину возможности ознакомления с материалами по обращению или отдельными документами, а также снятии с них копий принимается руководителем органа внутренних дел или самостоятельно-

го подразделения не ниже начальника отдела и оформляется заключением. На заключении проставляется отметка об ознакомлении гражданина с материалами по обращению, которая заверяется его подписью.

Ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке.

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

Гражданину на одно его обращение направляется один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

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.

Ответ на обращение не дается:

- если обращение признано уполномоченным должностным лицом анонимным.

- если обращение признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

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):

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

- если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа внутренних дел.

- если в обращении обжалуется судебное решение.

- если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

## **Сроки рассмотрения обращений**

Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших в МВД России и направленных для рассмотрения по существу в подразделения центрального аппарата Министерства и территориальные органы, исчисляются с даты регистрации в ДДО МВД России, поступивших в территориальные органы напрямую от гражданина, - от даты регистрации в подразделении делопроизводства территориального органа.

Срок рассмотрения обращения, поданного в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема.

Обращения, поступившие в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется с даты регистрации обращения в органе внутренних дел до даты подписания окончательного ответа гражданину.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с одновременным письменным уведомлением об этом гражданина.

## Порядок организации и проведения личного приема граждан

Начальник территориального органа на региональном уровне осуществляет прием по вопросам обжалования действий (бездействия) его заместителей, а также руководителей самостоятельных подразделений данного территориального органа; заместители начальника территориального органа на региональном уровне осуществляют прием по вопросам обжалования действий (бездействия) должностных лиц самостоятельных подразделений данного территориального органа, а также подчиненных территориальных органов на районном уровне.

Допускается прием по предварительной записи. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в приеме.

Предварительная запись осуществляется уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства при личном обращении гражданина или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи уполномоченный сотрудник уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

Прием осуществляется в порядке очередности.

В случае отсутствия должностных лиц, назначенных для приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер, гражданину предлагается замена компетентным должностным лицом либо время приема переносится, но не более чем на три последующих рабочих дня без изменения графика приема (за исключением случаев командировки, болезни и отпуска должностных лиц, назначенных для приема).

При приеме гражданин предъявляет уполномоченному должностному лицу документ, удостоверяющий его личность.

Если рассмотрение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию данного органа внутренних дел, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки:

- ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем проставляется отметка в карточке личного приема.
- если гражданин просит представить письменный ответ, составляется рапорт о содержании устного обращения.

При необходимости проведения дополнительной проверки гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации, учету и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией. Если гражданин ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

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.

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.



**О порядке обжалования действий (бездействий) и решений должностных лиц органов внутренних дел, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.**

Жалобы на решения, принятые уполномоченным должностным лицом самостоятельного подразделения, подаются руководству органа внутренних дел. Жалобы на решения, принятые руководителем органа внутренних дел, подаются в вышестоящий орган внутренних дел.

## **О присутствии при личном приеме членов общественных советов, образованных при МВД России и его территориальных органах**

Общественные советы при территориальных органах МВД России всех уровней образованы во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 23 мая 2011 года № 668 «Об общественных советах при Министерстве внутренних дел Российской Федерации и его территориальных органах».

В соответствии с подпунктом «д» пункта 7 Указа, члены общественных советов имеют право присутствовать при проведении должностными лицами органов внутренних дел личного приема граждан.

Порядок проведения личного приема граждан с участием членов общественных советов определен приказом МВД России от 31 августа 2011 года № 988 «Об утверждении порядка присутствия членов общественных советов при Министерстве внутренних дел Российской Федерации и его территориальных органах при проведении должностными лицами органов внутренних дел личного приема граждан».

Приказ МВД от 31.08.2011 № 988 определяет, что члены общественного совета, присутствующие на приеме граждан, имеют право: знакомиться с материалами по обращениям граждан с их согласия, высказывать свое мнение по вопросам, затронутым в обращениях, вносить предложения по существу рассматриваемых вопросов, инициировать направление запросов в установленном порядке от имени председателя общественного совета в подразделения Министерства внутренних дел Российской Федерации и его территориальные органы для получения дополнительных сведений по существу обращений граждан, а также информации о результатах их рассмотрения.

В соответствии с требованиями приказа МВД от 31.08.2011 № 988 при организации приема, граждане в обязательном порядке предупреждаются о том, что с их согласия на приеме может присутствовать член общественного совета. Согласие либо отказ на присутствие члена общественного совета гражданин заверяет личной подписью.

Члены общественных советов имеют право с письменного согласия гражданина на ознакомление с обращением о нарушении сотрудниками его прав, свобод и законных интересов, а также с результатами рассмотрения обращений, если это не противоречит законодательству Российской Федерации. Об ознакомлении оформляется соответствующая отметка в учетной форме.