

## Порядок приема обращений граждан

1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:
  - 1.1. Наименование органа внутренних дел, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица органа внутренних дел, или его должность.
  - 1.2. Фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина.
  - 1.3. Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.
  - 1.4. Личную подпись и дату.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Интернет – обращение в обязательном порядке должно содержать:
  - 4.1. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.
  - 4.2. Адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.
5. К интернет – обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы или их копии в электронной форме либо направить указанные документы в письменной форме.
6. 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.
7. Отсутствие сведений, перечисленных в пунктах 21 – 25 Инструкции, за исключением отсутствия в письменном обращении, а также в Интернет-обращении фамилии или почтового либо электронного адреса для направления ответа, не является основанием для оставления обращения без ответа.
8. К рассмотрению принимаются обращения:
  - 8.1. Направленные посредством:
    - 8.1.1. Операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание органа внутренних дел.
    - 8.1.2. Официальных сайтов.
    - 8.1.3. Факсимильной связи.
    - 8.1.4. Федеральной фельдъегерской связи и специальной связи.
    - 8.1.5. Дежурной части территориального органа МВД России.
    - 8.1.6. Почтового ящика, установленного в круглосуточно доступных для граждан местах зданий МВД России, его территориальных органов на

межрегиональном, окружном и региональном уровнях, а также органов внутренних дел, где нет дежурных частей.

#### 8.1.7. Полученные в ходе личного приема.

##### Сроки рассмотрения обращений граждан

1. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.
2. 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.
3. Срок рассмотрения обращения поданного в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема.
4. Обращения поступившие в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течении 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.
5. 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.
6. Рассмотрение обращения или запроса члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляется безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее тридцати дней со дня его получения. Срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с инициатором обращения или запроса.
7. Ответ на парламентский запрос должен быть направлен не позднее пятнадцати дней со дня его получения органом внутренних дел или в иной установленный законом Советом Федерации и (или) Государственной Думой Федерального собрания Российской Федерации срок.
8. Аналогичное обращение, приобщенное к материалам первого обращения (если его срок рассмотрения не истек), рассматривается в срок, установленный о первом обращению. При рассмотрении обращения по существу непосредственный исполнитель:

8.1. Внимательно и всесторонне изучает содержание обращения, необходимые сведения, документы и материалы.

8.2. Определяет суть заявления, предложения или жалобы.

8.3. Устанавливает достаточность изложенных в обращении сведений, а также имеющихся документов и материалов для выработки и принятия решения.

8.4. 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.

9.5. Осуществляет подготовку запросов для получения необходимых сведений, документов и материалов. Запросы подписываются уполномоченным должностным лицом и направляются подразделением делопроизводства.

9.6. Вносит руководителю, давшему поручение о рассмотрении обращения, предложения о выезде на место для проверки изложенных в обращении фактов.

9.7. Изучает и анализирует полученные сведения, документы и материалы.

9.8. Устанавливает факты и обстоятельства, имеющие значение для принятия решения по обращению.

9.9. Оценивает достоверность сведений, являющихся основанием для принятия решения по обращению.

9.10. Устанавливает обоснованность доводов гражданина.

9.11. Осуществляет подготовку заключения о результатах проверки по жалобе и представляет его на утверждение должностному лицу, уполномоченному на подписание ответа.

9.12. Осуществляет подготовку и представление на подпись уполномоченному должностному лицу проекта ответа гражданину, а также при необходимости проектов ответов в государственный орган или должностному лицу, направившему обращение.

10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», оценивается целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, на основании чего делается вывод

о возможности его принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в практической деятельности и при обобщении правоприменительной практики. О результатах рассмотрения предложения гражданину направляется ответ.

11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», выделяется действие, на необходимость совершения которого указывает гражданин. При наличии достаточных оснований для его совершения принимаются меры для удовлетворения

заявления. В ответе гражданину сообщается об удовлетворении просьбы или причинах отказа в ее удовлетворении.

12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», проводится проверка обоснованности каждого довода гражданина. По результатам рассмотрения жалобы принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина или разъясняется неправомерность предъявляемых требований (претензий), а также при необходимости порядок обжалования принятого решения.

13. Если в ходе проверки по обращению выявлены признаки преступления или административного правонарушения, непосредственный исполнитель составляет мотивированный рапорт на имя руководителя, принявшего организационное решение о порядке рассмотрения обращения, и с его поручением, оформленным в порядке, установленном пунктом 83 Инструкции, передает рапорт в дежурную часть для незамедлительной регистрации в КУСП и рассмотрения в соответствии с требованиями Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации<sup>1</sup> или Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях<sup>2</sup>. Непосредственный исполнитель в установленном порядке сообщает гражданину о дате и номере регистрации рапорта в КУСП и приобщает копию рапорта к материалу по обращению. Указанные сведения вносятся в учетную форму подразделения делопроизводства. Иные обстоятельства (вопросы), изложенные в обращении, не связанные с преступлением или административным правонарушением, рассматриваются в порядке, установленном Инструкцией.

14. Если выявленные в ходе проверки по обращению признаки преступления или административного правонарушения касаются сути всего обращения, непосредственный исполнитель составляет мотивированный рапорт на имя руководителя, принявшего организационное решение о порядке рассмотрения обращения, и с его поручением, оформленным в соответствии с пунктом 83 Инструкции, передает данное обращение в дежурную часть для незамедлительной регистрации в КУСП и рассмотрения в соответствии с требованиями УПК или КоАП. Непосредственный исполнитель в установленном порядке сообщает гражданину о дате и номере регистрации его обращения в КУСП. Указанные сведения вносятся в учетную форму подразделения делопроизводства.

---

<sup>1</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, № 52, ст. 4921; 2013, № 48, ст. 6165. Далее – «УПК».

<sup>2</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 1; 2013, № 48, ст. 6164. Далее – «КоАП».

15. Для обобщения результатов проверки по жалобе составляется мотивированное заключение, в центральном аппарате Министерства – докладная записка.

16. Заключение составляется в произвольной форме и должно состоять из трех частей: вводной, описательной и резолютивной.

17. Во вводной части заключения указываются:

17.1. Должность, звание, инициалы, фамилия сотрудника, проводившего проверку.

17.2. Фамилия, инициалы гражданина.

17.3. Предмет обжалования.

18. В описательной части заключения указываются:

18.1. Объективный анализ фактов и обстоятельств, установленных по результатам проверки.

18.2. Сведения, документы и материалы, подтверждающие или опровергающие доводы гражданина.

19. В резолютивной части заключения указываются:

19.1. Выводы о наличии (отсутствии) нарушений нормативных правовых актов Российской Федерации в действиях сотрудников.

19.2. Предполагаемое для принятия решение по обращению.

19.3. Если в ходе проверки были выявлены нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности органа внутренних дел, злоупотребления должностных лиц служебным положением, а также необоснованность принятых ими решений, явившихся причиной жалобы:

19.3.1. Предложения о проведении служебной проверки в отношении сотрудника, допустившего нарушение, либо применении к нему мер дисциплинарной ответственности.

19.3.2. Выводы о причинах и условиях, способствовавших совершению выявленных нарушений.

19.3.3. Предложения о мерах по устранению выявленных недостатков.

19.4. Предложение о списании материалов в дело.

20. Заключение подписывается сотрудником, проводившим проверку, и утверждается должностным лицом, уполномоченным на подписание ответа, не ниже начальника отдела.

21. Заключение по результатам проверки по жалобе, копии заключения служебной проверки в отношении виновных сотрудников, а также приказов о привлечении их к дисциплинарной ответственности приобщаются к материалу по обращению (в случае окончания служебной проверки на день утверждения заключения по результатам проверки по жалобе). Заключение по результатам рассмотрения обращения не может быть заменено заключением служебной проверки.

По итогам рассмотрения обращения, в том числе полученного в ходе приема граждан, должностным лицом, уполномоченным на подписание ответа, оно должно быть определено как:

22.1. «Поддержанное» – предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению. Поддержанными считаются также отдельные обращения, поступившие в подразделение делопроизводства, которые не подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом.

22.2. «Неподдержанное» – требования гражданина, изложенные в обращении, признаны необоснованными или незаконными. Неподдержанными считаются анонимные обращения, списанные в дело без проведения проверки и ответа гражданину в соответствии с Инструкцией, а также обращения, переписка по которым прекращена.

22.3. «Разъясненное» – обращение, в котором не содержалось просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, разъяснены вопросы правового или иного характера, а также порядок обжалования судебных решений. К данной группе относятся также обращения, некорректные по содержанию<sup>3</sup>, изложению или форме.

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

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

23.2. Письменное или направленное в форме электронного документа либо устное, данное на личном приеме уведомление гражданина:

23.2.1. Об оставлении его обращения без ответа по существу с изложением причин.

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

---

<sup>3</sup> Обращения, в которых содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, а также третьих лиц.