

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МВД России

Приказ · № 750 · от 22.09.2006 · Министерство внутренних дел · Действует без изменений

ПРИКАЗ

Министерства внутренних дел Российской Федерации

от 22 сентября 2006 г. N 750

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан
в системе МВД России

Зарегистрирован Минюстом России 15 ноября 2006 г.

Регистрационный N 8487

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах внутренних дел Российской Федерации, внутренних войсках МВД России, подразделениях, учреждениях и организациях системы МВД России приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в системе МВД России.
2. Начальникам подразделений центрального аппарата МВД России, подразделений, непосредственно подчиненных МВД России, начальникам главных управлений МВД России по федеральным округам, министрам внутренних дел, начальникам ГУВД, УВД по субъектам Российской Федерации, начальникам управлений внутренних дел на железнодорожном, водном и воздушном транспорте, органов внутренних дел на закрытых территориях и режимных объектах, управлений материально-технического снабжения, отделов (управлений) внутренних дел по районам, городам и иным муниципальным образованиям, линейных управлений (отделов) внутренних дел на транспорте, начальникам образовательных, научно-исследовательских, лечебно-профилактических учреждений органов внутренних дел Российской Федерации, командующим войсками оперативно-территориальных объединений, командирам соединений и воинских частей внутренних войск МВД России, начальникам военных образовательных учреждений высшего профессионального образования и учреждений внутренних войск МВД России, иных подразделений, учреждений и организаций, созданных в установленном законодательством Российской Федерации порядке для реализации задач, возложенных на органы внутренних дел Российской Федерации и внутренние войска МВД России, организовать изучение личным составом требований Инструкции, утвержденной настоящим приказом, и обеспечить реализацию ее положений.
3. ФМС России (К.О.Ромодановскому) обеспечить выполнение положений Инструкции, утвержденной настоящим приказом, в части рассмотрения обращений граждан с поручениями Министра внутренних дел Российской Федерации.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителей Министра по курируемым направлениям деятельности.

Министр

генерал армии Р.Нурғалиев

Далее - Инструкция.

Приложение

И Н С Т Р У К Ц И Я

по работе с обращениями граждан в системе МВД России

I. Общие положения

1. Работа с обращениями граждан - отдельное направление деятельности органов внутренних дел Российской Федерации, внутренних войск МВД России, подразделений, учреждений и организаций

системы МВД России, призванное обеспечить защиту конституционных прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Положением о Министерстве внутренних дел Российской Федерации, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 19 июля 2004 г. N 927, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами МВД России и регламентирует порядок работы с устными и письменными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, юридических, должностных и других лиц, их представителей, коллективов предприятий, учреждений, общественных организаций, а также депутатов органов законодательной власти всех уровней в подразделениях центрального аппарата МВД России, подразделениях, непосредственно подчиненных МВД России, главных управлениях МВД России по федеральным округам, министерствах внутренних дел, главных управлениях, управлениях внутренних дел по субъектам Российской Федерации, управлениях внутренних дел на железнодорожном, водном и воздушном транспорте, органах внутренних дел на закрытых территориях и режимных объектах, управлениях материально-технического снабжения, отделах (управлениях) внутренних дел по районам, городам и иным муниципальным образованиям, линейных управлениях (отделах) внутренних дел на транспорте, образовательных, научно-исследовательских, лечебно-профилактических учреждениях органов внутренних дел Российской Федерации, оперативно-территориальных объединениях, соединениях и воинских частях внутренних войск МВД России, военных образовательных учреждениях высшего профессионального образования и учреждениях внутренних войск МВД России, иных подразделениях, учреждениях и организациях, созданных в установленном законодательством Российской Федерации порядке для реализации задач, возложенных на органы внутренних дел Российской Федерации и внутренние войска МВД России.

3. Организационно-методическое обеспечение работы подразделений системы МВД России по рассмотрению обращений граждан осуществляется Управлением делами Административного департамента Министерства внутренних дел Российской Федерации, управлениями (отделами, отделениями, группами) делопроизводства; делопроизводства и режима; документационного обеспечения и режима; режима, делопроизводства и кадров; режима и делопроизводства; общего; обеспечения делопроизводства; документального обеспечения; документационного обеспечения; секретариатами, канцеляриями.

4. Ответственность за организацию в подразделениях системы МВД России работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на их руководителей.

5. Установленный настоящей Инструкцией порядок работы распространяется на все обращения граждан, поступившие в подразделения системы МВД России, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином установленном законодательством Российской Федерации порядке.

6. Обращения граждан, поступившие в подразделения системы МВД России по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7. Обращения военнослужащих в Главное командование внутренних войск МВД России, оперативно-территориальные объединения, соединения и воинские части, военные образовательные учреждения высшего профессионального образования и учреждения внутренних войск МВД России подаются и рассматриваются в соответствии с Дисциплинарным уставом Вооруженных Сил Российской Федерации.

8. Рапорты сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации регистрируются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией, и рассматриваются в соответствии с законодательством о службе в органах внутренних дел Российской Федерации, за исключением тех, по которым

предусмотрен иной порядок регистрации и рассмотрения.

9. Обращения граждан о противоправных деяниях, совершенных сотрудниками органов внутренних дел, рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией. Если при проведении служебной проверки в действиях сотрудника органов внутренних дел 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.

10. Обращения граждан, содержащие искивые заявления, а также другие обращения из государственных органов, связанные с рассмотрением гражданских исков, регистрируются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией, и рассматриваются в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Окончанием срока рассмотрения таких обращений считается дата получения решения суда.

11. Обращения, касающиеся непосредственно процессуальных вопросов по уголовным делам, находящимся в производстве органов предварительного следствия и дознания системы МВД России (например: об ознакомлении с заключением эксперта; о приобщении доказательств; о дополнительном допросе лиц), регистрируются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией, и рассматриваются в соответствии с уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации.

12. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в подразделение системы МВД России или к должностному лицу с критикой деятельности указанного подразделения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

13. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. 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.

14. Работа с обращениями граждан в подразделении системы МВД России основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе подразделения системы МВД России, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан руководством подразделения системы МВД России вывешивается в местах, доступных для посетителей.

15. Делопроизводство по обращениям граждан в подразделении системы МВД России осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060. Далее - Закон.

Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 30, ст. 3149; N 45, ст. 4416; 2006, N 1, ст. 116; N 24, ст. 2584.

Далее - граждане (гражданин), если перечисленное не оговаривается отдельно.

Далее - подразделение(я) системы МВД России, если перечисленное не оговаривается отдельно.

Далее - УД АД МВД России.

Далее - подразделение(я) делопроизводства.

Утвержден Указом Президента Российской Федерации от 14 декабря 1993 г. N 2140 (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, N 51, ст. 4931; Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 27, ст. 2676).

Часть 1 статьи 6 Закона.

Часть 2 статьи 6 Закона.

II. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции

16. В настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в подразделение системы МВД России письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности системы МВД России, по развитию общественных отношений.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

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

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

17. Письменные обращения подразделяются на коллективные, анонимные, аналогичные, повторные, многократные, некорректные по содержанию или изложению.

18. Учетная форма - картотека, журнал или автоматизированная информационная система.

Статья 4 Закона.

III. Регистрация и учет письменных обращений граждан

19. Все поступившие в подразделение системы МВД России письменные обращения обязательно регистрируются и учитываются подразделением делопроизводства в течение трех дней с момента их поступления.

20. Письменные обращения, представленные в орган внутренних дел непосредственно автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются и регистрируются в дежурной части круглосуточно. Оперативный дежурный оформляет талон-уведомление и выдает его автору обращения или лицу, представляющему его интересы. Письменные обращения, не содержащие сообщения о происшествии, докладываются руководителю органа внутренних дел и в этот же день (или ближайший рабочий день) передаются в подразделение делопроизводства органа внутренних дел, регистрируются, учитываются, рассматриваются в соответствии с порядком, установленным настоящей Инструкцией. В учетной форме дежурной части органа внутренних дел оперативным дежурным делается отметка о регистрационном номере и дате регистрации обращения в подразделении делопроизводства.

21. В МВД России, главных управлениях МВД России по федеральным округам, министерствах внутренних дел, главных управлениях, управлениях внутренних дел по субъектам Российской Федерации, управлениях внутренних дел на транспорте в доступных для граждан местах устанавливаются ящики для приема письменных обращений граждан. Выемка корреспонденции из ящиков производится подразделением делопроизводства не реже двух раз в день.

22. Заявления граждан специального характера (по направлениям деятельности), связанные с утратой или выдачей удостоверений, разрешений, лицензий, справок, заключений, государственных регистрационных знаков, талонов, паспортов, актов, документов, предоставляющих или восстанавливающих какое-либо право, регистрируются и учитываются в соответствующих подразделениях в отдельных учетных формах. Порядок работы с такого рода обращениями регламентирован федеральным законодательством, положения настоящей Инструкции на них не распространяются.

23. Обращения, содержащие сообщения о происшествии, поступившие в подразделение системы

МВД России посредством почтовой связи, регистрируются и учитываются в порядке, установленном настоящей Инструкцией, в течение суток докладываются руководителю подразделения системы МВД России и после рассмотрения направляются в дежурную часть органа внутренних дел для регистрации. В учетные формы подразделения делопроизводства вносятся только сведения о номере и дате их регистрации в дежурной части органа внутренних дел.

24. Перед вскрытием почтового отправления работниками подразделения делопроизводства проверяется правильность его адресования. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

Все конверты, направленные гражданами в адрес подразделения системы МВД России, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию с соблюдением Правил работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей (приложение N 1).

При обнаружении подозрительного конверта составляется акт (приложение N 2).

25. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Конверт хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения, после чего уничтожается. Конверты обращений, ответ по которым не дается, то есть в случаях, предусмотренных пунктами 43 и 87 настоящей Инструкции, не уничтожаются и хранятся вместе с обращениями в накопительном деле.

26. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными нормативными правовыми актами МВД России, в учетные формы вносятся соответствующие отметки.

27. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1.

28. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указываются дата поступления и регистрационный номер подразделения системы МВД России. Если обращение поступило из организации, то указанные реквизиты проставляются на сопроводительном письме.

29. Учет обращений осуществляется при помощи карточек учета письменных обращений (приложение N 3) или журнала учета письменных обращений граждан (приложение N 4) либо автоматизированной информационной системы. Картотека или журнал учета письменных обращений оформляется, ведется и хранится в соответствии с правилами делопроизводства.

30. При ведении картотечного или журнального учета перед порядковым номером проставляется первая буква фамилии автора обращения (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 - номер подразделения, или 46-Р-31, где 46 - код исполнителя).

31. Обращение гражданина, поступившее в подразделение системы МВД России с сопроводительным документом от должностного лица государственного органа или органа местного самоуправления, учитывается по фамилии гражданина, с указанием фамилии должностного лица, направившего обращение, в графе "Примечание" учетной формы. При ведении автоматизированной информационной системы указываются фамилии гражданина и должностного лица, направившего его обращение.

32. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему, в том числе при движении обращения внутри подразделения системы МВД России, ведущего самостоятельное делопроизводство, осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации. В учетные формы вносятся соответствующие сведения. Так, например, в ходе рассмотрения жалобы Сидорова, направленной из прокуратуры и зарегистрированной под номером С-12 от 03.07.2006, запрос в архив направляется под этим же номером С-12 от 12.07.2006, о чем делается отметка в учетной форме. Сидорову после разрешения его жалобы направляется ответ под номером С-12 от 17.07.2006 и под этим же номером

при необходимости информируется прокуратура.

33. Картотека учета письменных обращений формируется из отдельных групп карточек, каждая из которых соответствует определенной букве алфавита - первой букве фамилии автора обращения. В каждой группе карточки располагаются в хронологическом порядке, за исключением карточек повторных, аналогичных и многократных обращений, каждая из которых прикладывается к карточке ранее поступившего (первого) обращения. Если карточка первого обращения находится в картотеке прошлого года, на карточке повторного обращения делается ссылка на ее номер. Нумерация обращений в каждой группе начинается с номера 1.

34. Журнал учета письменных обращений граждан делится на разделы, каждый из которых соответствует определенной букве алфавита - первой букве фамилии автора обращения (алфавитный журнал). Нумерация обращений в каждом разделе начинается с номера 1.

35. Карточки или журнал заполняются четко и разборчиво. Записи производятся ручкой, без сокращений. Исправления не допускаются. Ошибочные записи зачеркиваются и удостоверяются подписью сотрудника подразделения делопроизводства.

36. При использовании автоматизированной информационной системы обращения регистрируются в хронологическом порядке.

37. Автоматизированная информационная система должна обеспечивать проверку обращений на повторность, надежное хранение не менее пяти лет всех без исключения сведений об обращениях, перечисленных в пункте 38 настоящей Инструкции, а также подсчет и обобщение статистических данных.

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

38.1. Дата регистрации.

38.2. Регистрационный номер.

38.3. Сведения о повторности или многократности обращения.

38.4. Фамилия и инициалы автора обращения, его адрес, название организации, исходящий номер и его дата.

38.5. Краткое содержание обращения.

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

38.7. Дата и результаты рассмотрения обращения.

38.8. Сведения об осуществлении контроля.

38.9. Сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

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

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

41. Коллективное обращение, то есть обращение, подписанное двумя и более авторами, а также бесфамильное обращение, поступившее от имени администрации предприятия или общественной организации конкретного предприятия, учреждения (заведения), регистрируются в общем порядке, в учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. Учет производится по его фамилии. В учетных формах в графе "Примечание" проставляется отметка "коллективное" и указывается общее количество обратившихся граждан. Бесфамильные коллективные обращения регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), откуда они поступили.

42. Аналогичное обращение, то есть второе (и последующее) обращение гражданина по одному и тому же вопросу при условии, что срок рассмотрения первого обращения еще не истек, в том числе копия обращения этого гражданина, поступившая из другого государственного органа или органа местного самоуправления, регистрируются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией, и

приобщаются (направляются исполнителю) к материалам первого обращения. В учетные формы вносятся только сведения об авторе обращения, откуда оно поступило, а в графе "Примечание" указывается: "аналогичное к N __ от _____ 20__ г.".

43. Анонимные обращения, то есть письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются и учитываются в отдельной группе карточек учета письменных обращений или в отдельном разделе журнала учета письменных обращений, а при использовании автоматизированной информационной системы - под индексом "ан" (например, ан-45), рассматриваются руководителем подразделения системы МВД России, его заместителем или иным уполномоченным руководителем структурного подразделения и списываются в накопительное дело с материалами по обращениям граждан. Ответ по анонимным обращениям не дается.

Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в подразделение системы МВД России или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

44. Если анонимное обращение направлено в подразделение системы МВД России из государственных органов и органов местного самоуправления, в графе "Примечание" учитывается фамилия должностного лица, подписавшего сопроводительный документ. О принятом решении по такому обращению при необходимости информируется направившее его должностное лицо.

45. Обращения, некорректные по содержанию, то есть в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, или обращения, некорректные по изложению, то есть лишенные логики и смысла, а также текст которых не поддается прочтению, регистрируются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

46. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Интернет-обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Часть 2 статьи 8 Закона.

Приказ МВД России от 1 декабря 2005 г. N 985 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 16 декабря 2005 г., регистрационный N 7276).

Далее - конверт(ы).

Далее - правила делопроизводства.

Далее - исполнитель.

Далее - руководитель подразделения системы МВД России.

IV. Рассмотрение письменных обращений граждан

47. Обращение, поступившее в подразделение системы МВД России в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

48. Зарегистрированные и учтенные обращения для принятия решения докладываются подразделением делопроизводства руководителю подразделения системы МВД России. При необходимости руководитель подразделения системы МВД России может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

49. По обращению, относящемуся к компетенции подразделения системы МВД России, принимается одно из следующих решений:

49.1. Принять к рассмотрению.

49.2. Направить для рассмотрения в подчиненное подразделение по подведомственности или территориальности, о чем уведомляется автор обращения.

- 49.3. Приобщить аналогичное обращение к материалам проверки по первому обращению.
- 49.4. Не проводить проверку по обращению, если оно признано анонимным, некорректным по содержанию или изложению, а также многократным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства.
50. Решение по обращению должно быть принято в течение семи дней с даты регистрации до даты получения обращения непосредственно исполнителем.
51. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию подразделения системы МВД России, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. При этом гражданин письменно уведомляется о переадресации его обращения.
52. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.
53. Подразделение системы МВД России 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.
54. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в подразделение системы МВД России, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
55. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 54 настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в подразделение системы МВД России, 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
56. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
57. Повторные и многократные обращения докладываются руководителю подразделения системы МВД России с приложением материалов проверок по предыдущим обращениям либо отдельной справки о результатах предшествующих проверок.
58. Не считается многократным повторное обращение, то есть 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 автор не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам. Руководитель подразделения системы МВД России обязан тщательно разобраться в обстоятельствах и причинах поступления повторного обращения и принять соответствующие меры.
59. Запрещается направлять повторные обращения в подчиненные подразделения системы МВД России.
60. По многократному обращению руководителем подразделения системы МВД России принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в одно и то же подразделение системы МВД России или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

61. В резолюции по обращению руководитель подразделения системы МВД России обязан в письменном виде определить исполнителя, сроки и порядок его разрешения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

62. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

63. Запрещается поручать рассмотрение обращения структурному подразделению, к компетенции которого не отнесены изложенные в нем вопросы. При необходимости рассмотрение обращения поручается нескольким структурным подразделениям (соисполнителям). При этом подразделение, указанное в поручении первым, является ответственным исполнителем. Привлечение к рассмотрению обращения иных подразделений допускается по решению руководителя подразделения системы МВД России, давшего поручение, на основании мотивированного рапорта ответственного исполнителя.

64. Передача обращения исполнителю для рассмотрения осуществляется по карточке или журналу учета письменных обращений (реестру или разносной книге при ведении автоматизированной информационной системы). При этом в учетные формы обязательно вносятся дата передачи, подпись, фамилия исполнителя (соответственно, номер и дата по реестру, разносной книге).

65. Исполнитель в ходе рассмотрения обращения:

65.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

65.2. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

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

66. Если в ходе проверки обращения выявлены признаки преступления или административного правонарушения, исполнитель составляет рапорт на имя руководителя подразделения системы МВД России, давшего поручение, который регистрируется и рассматривается как сообщение о происшествии. Другие вопросы, изложенные в обращении, не связанные с признаками преступления или административного правонарушения, рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией. Если выявленные признаки преступления или административного правонарушения касаются сути всего обращения, оно направляется в дежурную часть подразделения системы МВД России, где регистрируется и затем рассматривается как сообщение о происшествии в порядке, установленном нормативными правовыми актами МВД России.

67. Гражданин, обращение которого рассматривается в подразделении системы МВД России, имеет право:

67.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. В этом случае указанные материалы приобщаются к материалам проверки.

67.2. 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. В этом случае подразделение системы МВД России вправе мотивированно отказать гражданину в ознакомлении с материалами по разрешению его обращения.

67.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 43 и 87 настоящей Инструкции, уведомление о переадресации обращения.

67.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в

связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

67.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

68. Обращение, поступившее в подразделение системы МВД России в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в подразделении, непосредственно осуществляющем рассмотрение обращения и ведущем самостоятельное делопроизводство, до даты направления окончательного ответа автору. Промежуточный ответ (о продлении срока либо о проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее) не является основанием для прекращения рассмотрения обращения.

69. При поступлении установленным порядком запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, подразделение системы МВД России обязано в течение 15 дней предоставить 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.

70. Сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией, исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

71. По аналогичному обращению, приобщенному к материалам проводящейся проверки, срок его рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. При этом в ответе гражданину обязательна ссылка на все приобщенные обращения и адресаты (если они имеются), откуда они получены. Например, "На Ваше обращение в ГУВД по Тюменской области, а также на Ваше обращение в областную прокуратуру, направленное в наш адрес по подведомственности, сообщаем...".

72. Срок рассмотрения обращения соисполнителем составляет половину общего срока, установленного на рассмотрение.

73. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу руководитель подразделения системы МВД России вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

74. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель представляет рапорт на имя руководителя подразделения системы МВД России не позднее трех дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

75. После завершения проверки, проведенной по сведениям, изложенным в обращении, для обобщения результатов составляется мотивированное заключение.

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

76. Заключение составляется в произвольной форме, должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также выводы по итогам проверки, в том числе решение о списании материалов в дело. Заключение подписывается лицом, производившим проверку, и утверждается руководителем органа внутренних дел.

77. Если в ходе проверки по обращению выявлены нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности подразделения системы МВД России, злоупотребления должностных лиц служебным положением, а также необоснованность принятых ими решений, явившихся причиной жалобы, в заключении указываются меры, принятые к виновным лицам. Документы о принятии таких мер либо их копии (соответствующие выписки) обязательно

прилагаются к материалам проверки.

78. Руководитель подразделения системы МВД России принимает меры по защите чести и достоинства сотрудников, реализации или восстановлению их законных прав, если сведения, изложенные в их рапортах или обращениях граждан, нашли свое подтверждение.

79. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на официальном бланке подразделения системы МВД России за подписью руководителя подразделения системы МВД России. При необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения.

80. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

81. Текст ответа составляется в официальном стиле и не должен содержать служебные аббревиатуры (например, МОБ, УУМ, ОУР). Ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

82. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

83. Ответ на обращение, поступившее в подразделение системы МВД России по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

84. Основанием для отказа в рассмотрении Интернет-обращения может являться:

84.1. Указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа.

84.2. Поступление дубликата уже принятого электронного сообщения.

84.3. Некорректность содержания электронного сообщения.

84.4. Невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

85. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо.

86. По обращению, некорректному по содержанию, автору направляется ответ о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

87. По обращению, некорректному по изложению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

88. Регистрацию и учет письменных обращений, поступивших в адрес Министерства внутренних дел Российской Федерации и его руководства, осуществляет УД АД МВД России с использованием автоматизированной информационной системы.

89. Если в обращении не содержится информация о результатах рассмотрения обозначенных вопросов соответствующими территориальными (линейными) органами внутренних дел и разрешение этих вопросов не относится к исключительной компетенции подразделений центрального аппарата Министерства, допускается его передача для непосредственного рассмотрения в органы внутренних дел по субъектам Российской Федерации, органы внутренних дел на транспорте, управления (отделы) внутренних дел на закрытых территориях и режимных объектах.

Часть 1 статьи 9 Закона.

Часть 2 статьи 9 Закона.

Часть 3 статьи 8 Закона.

Часть 4 статьи 8 Закона.

Часть 5 статьи 8 Закона.

Часть 6 статьи 8 Закона.

Часть 7 статьи 8 Закона.

Часть 2 статьи 11 Закона.

Часть 5 статьи 11 Закона.

Статья 10 Закона.

Статья 5 Закона.

Часть 1 статьи 12 Закона.

Часть 2 статьи 10 Закона.

Часть 2 статьи 12 Закона.

Часть 6 статьи 11 Закона.

Часть 4 статьи 10 Закона.

Далее - Министерство.

V. Хранение письменных обращений и материалов,
связанных с их рассмотрением

90. После подписания ответа автору письменного обращения само обращение и связанные с его рассмотрением материалы проверки с отметкой "в дело" на листе для резолюций или заключения, датой и подписью руководителя подразделения системы МВД России, принявшего такое решение, передаются в подразделение делопроизводства для отправки ответа заявителю.

91. Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, исполнителем формируются и сшиваются в отдельный материал в следующей последовательности:

опись документов, находящихся в материале по письменному обращению;

лист резолюций по письменному обращению;

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

копия ответа автору обращения, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, рапорт о продлении срока разрешения;

заключение по результатам разрешения обращения (если проводилась проверка);

материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

92. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о собственности и другие правоустанавливающие документы) к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

93. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшиваются его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В учетную форму вносятся соответствующие сведения.

94. Запрещается расшивать законченный производством и списанный в дело материал по письменному обращению, а также изымать из него какие-либо документы.

95. Материалы по письменным обращениям граждан формируются в отдельных накопительных делах, где они между собой не сшиваются, располагаются в хронологическом порядке исходя из даты их списания и хранятся в соответствии с правилами делопроизводства. Опись к накопительному делу должна содержать следующие графы: фамилия автора обращения; регистрационный номер обращения; количество листов в материале по письменному обращению; отметка о движении материала.

96. При частом изъятии из накопительных дел материалов по письменным обращениям допускается ведение Журнала учета движения материалов по письменным обращениям граждан (приложение N 5). Указанный журнал оформляется и ведется по правилам делопроизводства.

97. Допускается хранение в отдельных томах накопительных дел коллективных, повторных, многократных, анонимных, некорректных по содержанию или изложению обращений, а также обращений, содержащих исковые заявления, с материалами, связанными с их рассмотрением (исполнением судебных решений).
98. В учетную форму вносятся сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения. При изъятии материала по письменному обращению из накопительного дела в описи проставляются отметки о движении материала.
99. С разрешения руководителя подразделения системы МВД России допускается направление материалов по письменным обращениям, их копий или копий отдельных документов в другие подразделения системы МВД России, государственные органы, органы местного самоуправления.
100. Работникам подразделений делопроизводства запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по письменным обращениям.
101. Запрещается хранение рассмотренных материалов по письменным обращениям у исполнителей. В исключительных случаях в связи с осуществлением контроля по распоряжению руководителя подразделения системы МВД России допускается их хранение у уполномоченного на то должностного лица с обязательной отметкой об этом в описи материалов, находящихся в накопительном деле.

Далее - материал(ы) по письменному(ым) обращению(ям), материал(ы).

VI. Личный прием граждан

102. Личный прием граждан осуществляется в подразделениях системы МВД России руководителями и другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.
103. Прием граждан в подразделении системы МВД России осуществляется согласно утверждаемому начальником графику во все рабочие дни и в один из общевыходных дней недели. Не менее двух раз в неделю прием граждан осуществляется в вечернее время (после 18 часов). В дежурных частях органов внутренних дел граждане принимаются круглосуточно.
104. Руководящий состав главных управлений МВД России по федеральным округам, МВД, ГУВД, УВД по субъектам Российской Федерации, управлений внутренних дел на транспорте, органов внутренних дел на закрытых территориях и режимных объектах, управлений материально-технического снабжения, оперативно-территориальных объединений, соединений и воинских частей, военных образовательных учреждений высшего профессионального образования и учреждений внутренних войск МВД России обязан проводить прием граждан не реже двух раз в месяц. Руководители структурных подразделений этих органов, подразделений, учреждений, объединений, соединений, воинских частей, их заместители обязаны принимать граждан не реже одного раза в неделю.
105. Прием граждан ведется в порядке очередности. Допускается осуществление приема граждан по предварительной записи.
106. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди. Иногородние посетители во всех случаях принимаются в день обращения.
107. Должностные лица, осуществляющие прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению работников соответствующих подразделений или получать у них консультации.
108. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
109. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение N 6).

110. Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими обязательному учету, являются:
- 110.1. Дата и время приема.
 - 110.2. Фамилия, имя, отчество посетителя, его адрес регистрации, адрес фактического проживания.
 - 110.3. Краткое содержание устного обращения.
 - 110.4. Фамилия должностного лица, осуществившего прием.
 - 110.5. Сведения о результатах приема.
 - 110.6. В карточке личного приема гражданина должна быть предусмотрена графа "Примечание" для внесения при необходимости дополнительных сведений, имеющих принципиальное значение.
111. Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в карточку личного приема гражданина, должны быть конкретными и носить информативный характер.
112. Карточки личного приема граждан учитываются в хронологическом порядке (сквозная нумерация). Картотека регистрируется в соответствии с правилами делопроизводства. Допускается хранение карточек в картотеке в алфавитном порядке (по первой букве фамилии посетителей).
113. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.
114. Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию подразделения системы МВД России, ему разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.
115. Должностное лицо, осуществляющее прием, в пределах своей компетенции, руководствуясь Конституцией Российской Федерации, законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами МВД России, вправе принять одно из следующих решений:
- 115.1. Удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения.
 - 115.2. Отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.
 - 115.3. Принять письменное обращение, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить суть своего обращения, оказать ему в этом необходимую помощь.
116. Принятое в ходе приема письменное обращение регистрируется, учитывается и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией. Его регистрационный номер и дата вписываются в графу "Сведения о результатах приема" карточки личного приема гражданина.
117. Прием граждан в подразделениях Министерства осуществляется их руководителями в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.
118. Организация приема граждан в Приемной МВД России возлагается на УД АД МВД России.
119. Переданные на личном приеме в Приемной МВД России письменные заявления регистрируются и направляются для рассмотрения в подразделения Министерства или МВД, ГУВД, УВД по субъектам Российской Федерации. Посетителю по его просьбе сообщается регистрационный номер и подразделение, куда направлено заявление для дальнейшего рассмотрения.
120. Сообщения о происшествиях немедленно передаются в соответствующие подразделения системы МВД России.
121. Министр внутренних дел Российской Федерации осуществляет личный прием граждан в Приемной Правительства Российской Федерации по графику, утвержденному Руководителем

Аппарата Правительства Российской Федерации - Министром Российской Федерации.

122. В Приемной МВД России личный прием граждан производится заместителями Министра, руководителями Следственного комитета при МВД России, Главного командования внутренних войск МВД России, департаментов Министерства в рабочие дни с 10 до 12 часов по ежемесячным графикам, утвержденным Министром внутренних дел Российской Федерации.

123. Сотрудники Приемной МВД России осуществляют личный прием граждан в день их обращения. Регистрация посетителей производится с 9 до 17 часов, в субботу - с 10 до 13 часов.

124. В случаях отсутствия по уважительным причинам должностных лиц, назначенных для приема граждан, производится их замена по согласованию с начальником Административного департамента МВД России.

125. Для учета обращений граждан в Приемную МВД России используется автоматизированная информационная система, где учитываются фамилия, имя, отчество гражданина, адрес проживания и краткое содержание его просьбы.

126. Обращения граждан, полученные на личном приеме и взятые на контроль в Приемной МВД России, рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

127. О результатах рассмотрения заявлений, принятых на личном приеме, сообщается в Приемную МВД России.

Часть 1 статьи 13 Закона.

Часть 2 статьи 13 Закона.

Часть 3 статьи 13 Закона.

Часть 3 статьи 13 Закона.

Часть 5 статьи 13 Закона.

VII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

128. Контроль устанавливается в целях обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан, устранения недостатков в работе подразделений системы МВД России.

129. Контроль осуществляется УД АД МВД России и подразделениями делопроизводства подразделений системы МВД России.

130. Контроль устанавливается за рассмотрением:

130.1. Парламентских запросов, запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной власти всех уровней.

130.2. Обращений государственных органов, органов местного самоуправления, редакций средств массовой информации, в которых указана просьба о предоставлении им ответа.

130.3. Обращений по усмотрению руководителя подразделения системы МВД России.

131. На обращение, подлежащее контролю, проставляется оттиск штампа подразделения системы МВД России со словом "контроль" с указанием даты исполнения (приложение N 7).

132. На письменное обращение, взятое на контроль, заполняется контрольная карточка (приложение N 8), которая помещается в контрольную картотеку. Контрольная картотека учитывается и оформляется в соответствии с правилами делопроизводства.

133. При использовании для учета и контроля обращений автоматизированной информационной системы допускается не применять в работе контрольные карточки.

134. Обращение, поставленное на контроль, запрещается направлять для рассмотрения в подчиненные подразделения. Решение по результатам проведенной проверки принимается руководителем подразделения системы МВД России, установившим контроль. Им же подписываются ответы инициаторам обращения.

135. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией, только должностным лицом, его установившим.

136. Субъект контроля обязан располагать информацией о ходе рассмотрения обращения и при необходимости готовит предложения руководителю подразделения системы МВД России по обеспечению своевременного исполнения.
137. Решение о снятии с контроля принимает субъект контроля на основании копий отправленных ответов, которые списываются в дело руководителем подразделения системы МВД России. Промежуточные ответы не являются основанием для снятия с контроля.
138. Рассмотрение парламентских запросов, обращений и запросов членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 138.1. Срок рассмотрения парламентского запроса не может превышать 15 дней. Рассмотрение обращения (запроса) депутата осуществляется безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.
- 138.2. При необходимости срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с депутатом (руководителем аппарата депутата, его помощником).
- 138.3. Ответ должен быть подписан тем должностным лицом, на имя которого адресован запрос, или лицом, временно его замещающим.
- Допускается по согласованию с обратившимся депутатом (руководителем аппарата депутата, его помощником) подписание ответа другим должностным лицом.
- 138.4. Инициатор обращения имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им вопросов, в том числе на закрытых совещаниях. При этом недопустимо вмешательство в оперативно-служебную деятельность органов внутренних дел, дознания и предварительного следствия.
- 138.5. Ответ гражданину, в пользу которого обратился депутат, направляется во всех случаях, кроме тех, когда в обращении депутата не указана иная просьба.

Далее - субъект контроля.

Федеральный закон от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 2, ст. 74; 1999, N 28, ст. 3466; 2000, N 32, ст. 3336; 2001, N 7, ст. 614; N 32, ст. 3317; 2002, N 28, ст. 2785; N 30, ст. 3033; 2003, N 2, ст. 160; N 27 (ч. I), ст. 2700; N 52 (ч. I), ст. 5038; 2004, N 17, ст. 1588; N 25, ст. 2484; N 35, ст. 3607; N 51, ст. 5128; 2005, N 19, ст. 1749; N 30 (ч. I), ст. 3104.

VIII. Организация работы с обращениями граждан

139. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы подразделений системы МВД России. Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы, а также вынуждающих граждан обращаться в редакции средств массовой информации по вопросам, которые могут и должны разрешаться в подразделениях системы МВД России.
140. Мероприятия по анализу и контролю состояния работы с обращениями граждан в подразделении системы МВД России должны осуществляться планомерно.
141. На заседаниях коллегий, оперативных совещаниях состояние работы с обращениями граждан должно систематически обсуждаться с заслушиванием руководителей подразделений системы МВД России.
142. Состояние работы с обращениями граждан в подразделениях системы МВД России проверяется при их инспектировании, контрольных проверках и целевых выездах.
143. В ходе проверок организации работы с обращениями граждан изучаются:

- 143.1. Планирование работы подразделения системы МВД России.
- 143.2. Должностные инструкции сотрудников, осуществляющих работу с обращениями граждан.
- 143.3. Знание сотрудниками требований нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан.
- 143.4. Материалы коллегий, оперативных совещаний.
- 143.5. Организация приема и регистрации письменных обращений граждан в дежурной части органа внутренних дел.
- 143.6. Полнота и качество заполнения учетных форм.
- 143.7. Накопительные дела с материалами по письменным обращениям граждан.
- 143.8. Организация приема граждан руководством подразделения системы МВД России.
- 143.9. Статистические и аналитические материалы.
- 143.10. Документы, необходимые для объективного и качественного анализа состояния работы с обращениями граждан.
144. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом.
145. Руководители подразделений системы МВД России в служебных заданиях командированных сотрудников, помимо выполнения основных задач, должны предусматривать изучение ими состояния работы с обращениями граждан по своему направлению деятельности, при необходимости - принятие мер к устранению нарушений.
146. По результатам анализа организации работы с обращениями граждан в подразделении системы МВД России для информирования руководства и дальнейшего использования в служебной деятельности не реже чем один раз в полугодие составляется справка, обзор или информационное письмо с конкретными предложениями по дальнейшему совершенствованию организации работы с обращениями граждан.
147. Результаты аналитической работы по обращениям граждан используются при проведении проверок в подразделениях системы МВД России, разработке мер по улучшению охраны правопорядка и усилению борьбы с правонарушениями, совершенствованию оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел.

Приложение N 1

к Инструкции

П Р А В И Л А

работы с почтовыми отправлениями, вызывающими

подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей

1. Основные признаки почтовых отправлений, опасных для жизни и здоровья людей:

1.1. Химические, взрывоопасные, сильнодействующие, едкие и ядовитые вещества, а также биологические агенты могут пересылаться в почтовых отправлениях:

а) в виде сыпучих сухих веществ;

б) в виде различных предметов-носителей;

в) посредством пропитки бумажных вложений с разной структурой бумаги, почтовых марок и служебных наклеек;

г) в виде металлических предметов, проводов, а также вложений по форме и размерам, напоминающим спичку, небольшой цилиндр или диск, которые могут являться элементами взрывного устройства.

1.2. Характерными внешними признаками почтовых отправлений, содержащих постороннее вложение, которое может представлять потенциальную опасность для жизни или здоровья людей, являются:

а) неравномерная толщина письма (вес и форма взрывчатого (воспламеняющегося) вещества могут сделать конверт или упаковку неравномерно заполненными, сместив основной вес (центр тяжести)

на одну сторону);

б) наличие необычного запаха, исходящего от отправления;

в) наличие в отправлениях сыпучих веществ;

г) наличие на упаковке отправления жировых наслоений (пятен) или проколов;

д) использование самодельных упаковок для почтовых отправлений, позволяющих злоумышленнику компактно разместить и надежно спрятать элементы взрывного устройства;

е) наличие каких-либо звуков внутри почтового отправления (тиканье, свист, шипение, жужжание);

ж) почтовая марка, оттиск календарного штампа на конверте не соответствуют названию государства в обратном адресе;

з) надписи на почтовых отправлениях, если они носят угрожающий характер или выполнены печатными буквами от руки, на наклейках или из вырезанных букв.

2. Порядок действий при обнаружении подозрительного почтового отправления:

2.1. Вся корреспонденция вскрывается после осмотра, над столом, предварительно удалив с его поверхности лишние предметы.

2.2. Сотруднику подразделения делопроизводства в случае обнаружения подозрительного почтового отправления необходимо:

а) конверт не вскрывать;

б) выключить принудительную вентиляцию помещения, где было обнаружено подозрительное почтовое отправление, закрыть окна, фрамуги, форточки, двери;

в) прекратить доступ в помещение других сотрудников;

г) не покидая помещения немедленно доложить об обнаружении подозрительного почтового отправления своему непосредственному начальнику;

д) изъять подозрительное почтовое отправление, поместить в полиэтиленовый пакет, завязать его подручным материалом, составить акт (приложение N 2 к Инструкции) и до прибытия специалистов оставить в закрытом помещении, где оно было обнаружено. В случае вскрытия емкости (мешок, контейнер, пакет, конверт), в которой визуально определяются следы сыпучего вещества, изъятию подлежат все почтовые отправления, пересылавшиеся в данной емкости, сама емкость, а также предметы, бывшие в непосредственном соприкосновении с ней (ножницы, ручки);

е) тщательно вымыть руки, желательно теплой водой с мылом (моющим средством). Работникам, соприкасавшимся с подозрительным почтовым отправлением, прием пищи, воды и курение до приезда и соответствующих указаний специалистов МЧС России запрещается;

ж) при появлении любого недомогания или симптомов заболевания немедленно обратиться за медицинской помощью;

з) по прибытии специалистов МЧС России передать упакованное подозрительное почтовое отправление вместе с актом для исследования под расписку, в которой указываются дата, время, должность и фамилия лица, принявшего подозрительное почтовое отправление.

2.3. Руководителю подразделения делопроизводства после получения доклада от сотрудника необходимо:

а) принять меры к запрещению доступа сотрудников в помещение, где обнаружен (вскрыт) подозрительный конверт;

б) сообщить о происшествии вышестоящему руководству и в дежурную часть органа внутренних дел;

в) составить пофамильный список лиц, контактировавших с письмом. Обеспечить их нахождение на рабочем месте, ограничив их контакт с другими сотрудниками;

г) после прибытия специалистов МЧС России обеспечить неукоснительное выполнение всех предложенных ими противоэпидемиологических и профилактических мероприятий.

Приложение N 2

к Инструкции

А К Т

обнаружения подозрительного почтового отправления

Лицевая сторона Наименование подразделения системы МВД России

_____ Дата и время обнаружения

подозрительного почтового отправления

_____ Фамилия, имя, отчество сотрудника,

обнаружившего подозрительное почтовое отправление _____

Данные с лицевой и оборотной сторон конверта

(фиксируются адреса отправителя и получателя, дата на оттиске
календарного штемпеля, другие отметки) Признаки, по которым изъято подозрительное почтовое
отправление _____ Принятые меры

_____ Примечание

Оборотная сторона Список лиц, имевших контакт с подозрительным почтовым отправлением 1.

_____ (фамилия, имя, отчество, должность с указанием места жительства) 2.

_____ 3.

_____ 4.

_____ 5.

_____ 6.

_____ 7.

_____ 8.

_____ (должность лица, составившего акт,
подпись) (Ф. И. О.) _____

(дата) Копия акта вручена _____

(должность лица, принявшего отправление, (Ф. И. О.) подпись) _____

(дата)

Приложение N 3

к Инструкции КАРТОЧКА УЧЕТА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

Лицевая сторона +-----+ |Фамилия

_____ N _____ | |Имя, отчество _____ " _"

_____ 200_ г. | Адрес _____ |

| _____ | |Сведения о повторности

_____ | |Сведения об осуществлении контроля

_____ | |Откуда поступило _____ N _____ " _" _____ 200_ г. |

|Содержание _____ |

| _____ |

| _____ | |Кем рассмотрено

_____ | |Резолюция руководства

_____ |

| _____ | |Куда (кому) направлено

_____ | | (фамилия исполнителя или название подразделения, | | дата
получения) | +-----+

		Содержание просьбы	
		Кто проводил прием	
		(Ф. И. О. и должность)	
		Принято письменное обращение.	
Направлено в _____		" ____ " _____ 200_ г.	
Регистрационный N _____		+-----+	
Оборотная сторона +-----+		Отметка о результатах приема	
(просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание и тому подобное) _____			
		Примечание	
		+-----+	
-----+			

Приложение N 7

к Инструкции

Образец

ШТАМП "КОНТРОЛЬ" НА ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ

+-----+

| ГУВД г. Москвы |

| Управление делопроизводства и режима |

| _____ |

||

| КОНТРОЛЬ |

||

| Срок исполнения: |

||

| " ____ " _____ 200_ г. |

+-----+

Приложение N 8

к Инструкции

КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА НА ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ

Лицевая сторона +-----+ +-----+

-----| | Красная полоса | +-----| | Срок исполнения " ____ "

_____ 200_ г. | | Фамилия _____ N _____ | | Имя, отчество

_____ " ____ " _____ 200_ г. | | Адрес

_____ | | Сведения о повторности

_____ | | Откуда поступило _____ N _____ " ____ " _____ 200_

г. | | Содержание _____ |

| _____ |

| _____ | | Кем рассмотрено

_____ | | Резолюция руководства

_____ |

| _____ | | Кому направлено

_____ | | (фамилия исполнителя и дата получения) | +-----

-----+

Оборотная сторона +-----+ |Отметки субъекта контроля о
ходе и результатах рассмотрения| обращения | |

| | (дата)

| |

| | (дата)

| |

| | (дата)

| |

| | (дата)

| |

+-----+
