

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 12 сентября 2013 г. N 707

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ
МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Список изменяющих документов
(в ред. [Приказа](#) МВД России от 26.02.2015 N 283)

В целях установления в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации <1> единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, <2> в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" <3> приказываю:

<1> Далее - "МВД России".

<2> Далее - "обращения (обращение)".

<3> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474. Далее - "Федеральный закон".

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемую [Инструкцию](#) об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации <1>.

<1> Далее - "Инструкция".

2. Начальникам главных управлений, департаментов, управлений МВД России, начальнику главного штаба внутренних войск - первому заместителю главнокомандующего внутренними войсками МВД России, первому заместителю начальника Следственного департамента МВД России, начальникам территориальных органов МВД России, образовательных учреждений, научно-исследовательских, медико-санитарных и санаторно-курортных организаций системы МВД России, окружных управлений материально-технического снабжения системы МВД России, командующим войсками региональных командований, командирам соединений и воинских частей, начальникам военных образовательных учреждений высшего профессионального образования и учреждений внутренних войск МВД России, а также иных организаций и подразделений, созданных для выполнения задач и осуществления полномочий, возложенных на МВД России, организовать изучение [Инструкции](#) личным составом и обеспечить неукоснительное соблюдение ее положений.

3. Установить, что:

3.1. Начальники органов внутренних дел несут персональную ответственность за

состояние работы по приему граждан, обеспечению объективного, своевременного и в полном объеме рассмотрения обращений, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в строгом соответствии с требованиями Федерального [закона](#) и [Инструкции](#).

3.2. Начальники самостоятельных подразделений <1> по направлениям деятельности несут персональную ответственность за качество рассмотрения обращений по существу и своевременное направление заявителям ответов, соответствующих установленным требованиям.

<1> Структурный элемент органа внутренних дел, функционально замкнутый на его руководство.

3.3. Начальники подразделений делопроизводства и режима несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений и приему граждан, а также соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

3.4. Непосредственный исполнитель <1> несет персональную ответственность за соблюдение требований Федерального [закона](#) и [Инструкции](#).

<1> Должностное лицо, уполномоченное на непосредственное рассмотрение обращения.

3.5. Сотрудники, уполномоченные на прием обращений, их регистрацию и учет, несут персональную ответственность за их сохранность, соблюдение порядка и сроков регистрации обращений, а также ведение учетных форм.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр
генерал-полковник полиции
В.КОЛОКОЛЬЦЕВ

Приложение
к приказу МВД России
от 12.09.2013 N 707

ИНСТРУКЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Список изменяющих документов
(в ред. [Приказа](#) МВД России от 26.02.2015 N 283)

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция <1> определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, <2> в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации <3> в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации" <4>.

<1> Далее - "Инструкция".

<2> Далее - "граждане (гражданин)".

<3> Далее - "МВД России" или "Министерство".

<4> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474. Далее - "Федеральный закон".

2. Рассмотрение обращений граждан <1> 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 <2>.

<1> Далее - "обращения (обращение)".

<2> Далее - "органы внутренних дел" при отсутствии специального указания.

3. Рассмотрение обращений в системе МВД России включает в себя следующие этапы:

прием и первичную обработку обращений;

регистрацию и учет обращений;

принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;

рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;

подготовку и направление ответов на обращения;

хранение обращений и материалов по их рассмотрению;

личный прием граждан;

анализ рассмотрения обращений;

контроль за рассмотрением обращений.

4. Организационно-методическое обеспечение деятельности по рассмотрению обращений в системе МВД России осуществляется Департаментом делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций МВД России <1>.

<1> Далее - "ДДО МВД России".

5. Положения Инструкции не распространяются на правоотношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений, которые регулируются в ином порядке, установленном международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

6. Обращения военнослужащих внутренних войск МВД России 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, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 10 ноября 2007 г. N 1495 "Об утверждении общевоинских уставов Вооруженных Сил Российской Федерации" <1>.

<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 47, ст. 5749; 2008, N 43, ст. 4921; 2011, N 4, ст. 572, N 18, ст. 2595, N 31, ст. 4714; 2013, N 3, ст. 171.

7. Для целей Инструкции применяются следующие основные термины <1>:

<1> Подпункты 7.1 - 7.5 Инструкции изложены в соответствии со [статьей 4](#) Федерального закона.

7.1. Обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

7.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

7.3. 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.

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

7.5. 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.

II. Обязанности и права сотрудников при рассмотрении обращения

8. Сотрудник <1>, уполномоченный на рассмотрение обращения, обязан:

<1> Сотрудник органа внутренних дел, военнослужащий внутренних войск, федеральный государственный гражданский служащий, работник органа внутренних дел или внутренних войск МВД России.

8.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина.

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

8.3. Направить гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных [пунктами 146 и 147](#) Инструкции.

8.4. 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.

8.5. 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 <1>.

<1> [Статья 6](#) Федерального закона.

8.6. Обеспечить сохранность и конфиденциальность документов, относящихся к предмету проверки по обращению.

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

9.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

9.2. 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.

9.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных [пунктами 146](#) и [147](#) Инструкции, либо уведомление о переадресации обращения, в котором информация представлена в письменной форме на бумажном носителе (далее - письменное обращение) в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.4. 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.

9.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

9.6. Возмещения убытков и компенсации морального вреда, причиненных незаконными действиями (бездействием) органа внутренних дел или его должностными лицами при рассмотрении обращения, по решению суда <1>.

<1> [Статья 16](#) Федерального закона.

10. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц <1>.

<1> [Статья 2](#) Федерального закона.

11. 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 <1>.

<1> [Статья 16](#) Федерального закона.

12. 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.

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

14. Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение обращения, вправе:

14.1. Направлять в установленном порядке запросы для получения необходимых

документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам.

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

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

14.4. Выезжать по решению руководителя <1> на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.

<1> Министр внутренних дел Российской Федерации, первый заместитель Министра внутренних дел Российской Федерации, заместители Министра внутренних дел Российской Федерации, начальник (руководитель) органа внутренних дел (структурного подразделения органа внутренних дел), его заместители в соответствии с распределением обязанностей.

14.5. Пользоваться в установленном порядке информационными базами (банками) данных МВД России.

15. Перечень мероприятий, приведенных в [пункте 14](#) Инструкции не является исчерпывающим и может быть дополнен руководителем органа внутренних дел либо руководителем самостоятельного подразделения <1> в рамках предоставленных ему полномочий.

<1> Структурный элемент органа внутренних дел, функционально замкнутый на его руководство.

III. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

16. Информирование граждан в системе МВД России осуществляется по телефону, а также путем размещения на официальных сайтах МВД России, его территориальных органов и организаций <1> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <2>, на информационных стендах и (или) информационных терминалах <3> следующих сведений:

<1> Далее - "официальные сайты".

<2> Далее - "сеть Интернет".

<3> Далее - "информационные стенды".

16.1. О порядке и сроках рассмотрения обращений и нормативных правовых актов, регулирующих вопросы их рассмотрения.

16.2. График приема граждан.

16.3. О присутствии на личном приеме членов общественных советов, образованных при МВД России и его территориальных органах <1>.

<1> [Указ](#) Президента Российской Федерации от 23 мая 2011 г. N 668 "Об общественных советах при Министерстве внутренних дел Российской Федерации и его территориальных органах" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3154). Далее - "общественный совет".

16.4. О порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц органов внутренних дел, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений <1>.

<1> 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.

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

18. Если информирование гражданина по телефону занимает более десяти минут, сотрудник предлагает ему обратиться за получением информации письменно, в форме электронного документа <1> или на личном приеме.

<1> Далее - "интернет-обращение".

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

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

IV. Прием и первичная обработка обращений

21. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

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

21.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

21.3. Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.

21.4. Личную подпись и дату.

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

23. Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

23.1. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

23.2. 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.

24. К интернет-обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы или их копии в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

25. 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.

26. Отсутствие сведений, перечисленных в [пунктах 21 - 25](#) Инструкции, за исключением отсутствия в письменном обращении, а также в интернет-обращении фамилии гражданина или почтового либо электронного адреса для направления ответа, не является основанием для оставления обращения без ответа.

27. К рассмотрению принимаются обращения:

27.1. Направленные посредством:

27.1.1. Операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание органа внутренних дел.

27.1.2. Официальных сайтов.

27.1.3. Факсимильной связи.

27.1.4. Федеральной фельдъегерской связи и специальной связи.

27.1.5. Дежурной части территориального органа МВД России <1>.

<1> Далее - "территориальный орган".

27.1.6. 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.

27.2. Полученные в ходе личного приема.

28. Сотрудникам подразделений делопроизводства и режима <1> запрещается лично принимать обращения от граждан, за исключением рапортов и обращений, принятых в ходе личного приема уполномоченными должностными лицами.

<1> Далее - "подразделения делопроизводства".

29. Выемка корреспонденции из почтового ящика производится сотрудником подразделения делопроизводства не реже одного раза в день.

30. Делопроизводство по обращениям в органах внутренних дел осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения в установленном порядке, если иное не оговорено Инструкцией.

31. Для приема интернет-обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение гражданином сведений, указанных в [пунктах 23 - 25](#) Инструкции.

32. Интернет-обращение распечатывается уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном Инструкцией. При использовании автоматизированной информационной системы учета обращений <1>, обеспечивающей реализацию всех этапов рассмотрения обращения, работа с ним ведется в электронной форме.

<1> Далее - "АИС".

33. Первичная обработка обращений, поступивших по почте, осуществляется уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства.

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

35. Все конверты, поступившие в орган внутренних дел, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Допускается копирование почтового конверта (пакета) нестандартного формата.

36. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или недостачи упомянутых гражданином либо содержащихся в описи документов составляется акт в соответствии с установленными требованиями делопроизводства. В картотеку, журнал или АИС (далее - учетные формы)

вносятся соответствующие отметки.

V. Регистрация и учет обращений

37. Все обращения, поступившие в орган внутренних дел в порядке, установленном [пунктом 27](#) Инструкции, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления <1>, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) органов внутренних дел и их должностных лиц при предоставлении государственных услуг <2>, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления <3>.

<1> В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

<2> Далее - "жалобы на нарушение порядка предоставления государственных услуг".

<3> [Пункт 15](#) постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829).

38. Письменные обращения, адресованные в МВД России и его руководству и поступившие в Министерство, регистрируются и учитываются Управлением по работе с обращениями граждан и организаций ДДО МВД России.

39. Письменные обращения, адресованные и поступившие в подразделения центрального аппарата МВД России, регистрируются и учитываются их подразделениями делопроизводства.

40. Письменные обращения, адресованные и поступившие в иные органы внутренних дел, регистрируются и учитываются соответствующими подразделениями делопроизводства.

41. Письменные обращения (интернет-обращения), поступившие по адресу, указанному на конверте или непосредственно в обращении (при отсутствии конверта), но адресованные в другие органы внутренних дел, органы государственной власти или местного самоуправления, а также их должностным лицам, регистрируются органом внутренних дел или самостоятельным подразделением, в которые они поступили, и рассматриваются в порядке, установленном Инструкцией.

42. Письменные обращения, поданные в территориальный орган непосредственно гражданином или лицом, представляющим его интересы, принимаются в дежурной части и регистрируются в Книге учета заявлений (сообщений) о преступлениях, об административных правонарушениях и происшествиях <1> круглосуточно. Оперативный дежурный <2> оформляет талон-уведомление <3> и выдает его гражданину или лицу, представляющему его интересы.

<1> Далее - "КУСП".

<2> Под оперативным дежурным в Инструкции понимаются: начальник дежурной части, начальник дежурной смены, старший оперативный дежурный, оперативный дежурный, дежурный, помощник оперативного дежурного.

<3> [Приложение N 6](#) к Административному регламенту Министерства внутренних дел Российской Федерации предоставления государственной услуги по приему, регистрации и разрешению в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений, сообщений и иной информации о преступлениях, об

административных правонарушениях, о происшествиях, утвержденному приказом МВД России от 1 марта 2012 г. N 140 (зарегистрирован в Минюсте России 20 июня 2012 года, регистрационный N 24633). Далее - "Административный регламент".

43. Письменные обращения, не содержащие заявления о преступлении, об административном правонарушении, докладываются руководителю территориального органа и с его поручением передаются в подразделение делопроизводства для регистрации, учета и рассмотрения в соответствии с Инструкцией. В КУСП оперативным дежурным делается отметка о дате и номере регистрации обращения в подразделении делопроизводства <1>.

<1> Срок рассмотрения обращения исчисляется от даты его регистрации в КУСП.

44. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, регистрируются в порядке, установленном Инструкцией.

45. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера "1". В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

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

47. В случае поступления из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц нескольких обращений с одним сопроводительным письмом, регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом сопроводительное письмо копируется для всех обращений.

48. Учет обращений <1> осуществляется в учетных формах (рекомендуемые образцы приведены в [приложениях N 1 и 2](#) к Инструкции).

<1> Фиксация кратких сведений об обращении.

49. При ведении картотечного или журнального учета перед порядковым номером обращения проставляется первая буква фамилии гражданина, например: В-101. Регистрационный номер может быть дополнен другими буквенными или цифровыми обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск и анализ обращений, например: 5/Б-2022, где 5 - код подразделения.

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

51. Картотека формируется из отдельных групп карточек, каждая из которых соответствует определенной букве алфавита - первой букве фамилии гражданина (алфавитная картотека). В каждой группе карточки располагаются в хронологическом порядке, за исключением карточек повторных <1>, аналогичных <2> и неоднократных <3> обращений. Карточки аналогичных обращений прикладываются к карточке ранее поступившего (первого обращения), а повторных и неоднократных - к карточке последнего поступившего 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".

<1> Обращение, 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 гражданин не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

<2> Второе (и последующие) обращение по одному и тому же вопросу при условии, что срок рассмотрения первого обращения не истек, в том числе копия или дубликат, поступившие из другого государственного органа или органа местного самоуправления.

<3> Обращение гражданина, содержащее вопрос, на который ему не менее двух раз давались письменные аргументированные ответы на ранее направленные обращения, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган внутренних дел или одному и тому же должностному лицу.

52. Журнал делится на разделы, каждый из которых соответствует определенной букве алфавита - первой букве фамилии гражданина (алфавитный журнал). Нумерация обращений в каждом разделе начинается с номера "1".

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

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

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

56. Обязательному учету подлежат следующие сведения об обращении:

56.1. Регистрационный номер.

56.2. Дата регистрации.

56.3. Способ доставки.

56.4. Количество листов обращения и приложения к нему.

56.5. Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или инициалы гражданина.

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

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

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

56.9. Дата, указанная гражданином в обращении.

56.10. Классификация по тематике.

56.11. Характеристики обращения (заявление, предложение, жалоба, запрос информации <1>, коллективное <2>, повторное, аналогичное, типовое <3>, неоднократное и другие).

<1> Обращение (в том числе официальный запрос государственного органа, органа местного самоуправления, редакции средства массовой информации) о предоставлении информации, созданной органами внутренних дел в пределах своих полномочий либо поступившей в органы внутренних дел.

<2> Совместное обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, в том числе обращения членов одной семьи, обращения от имени трудовых коллективов, обращения, принятые на публичном мероприятии и подписанные участниками мероприятия или уполномоченным ими лицом.

<3> Обращение одного и того же содержания, поступившее от разных граждан.

56.12. Регистрационные номера связанных с ним по смыслу обращений.

56.13. Резолюции по обращению с указанием их дат, а также фамилий и инициалов руководителей.

56.14. Сведения об осуществлении текущего контроля.

56.15. Наименование подразделения, фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение обращения по существу и уполномоченного на подписание ответа, дата получения непосредственным исполнителем <1>.

<1> Должностное лицо, уполномоченное на непосредственное рассмотрение обращения.

56.16. Принятое по существу обращения решение.

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

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

56.19. Результаты служебной проверки и сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан.

56.20. Место хранения материалов по обращению.

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

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

59. Каждое типовое и аналогичное обращение подлежит регистрации в общем порядке. В учетных формах указывается: "аналогичное (типовое) к № _____ от "___" _____ 20__ г."

60. Коллективные обращения учитываются по первым двум-трем разборчиво указанным фамилиям. Первой указывается фамилия гражданина, в адрес которого просят направить ответ. Коллективные обращения без указания фамилий обратившихся регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, откуда они поступили. В учетной форме в графе "Примечание" проставляется отметка "коллективное" и указывается общее количество обратившихся граждан.

61. Анонимные обращения <1> учитываются в отдельной группе карточек или в отдельном разделе журнала (например, АН-45), а при использовании АИС - в соответствующем реквизите проставляется слово "анонимное".

<1> Письменные обращения или интернет-обращения, в которых не указаны фамилия гражданина или почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление).

62. Если анонимное обращение поступило из государственных органов и (или) органов местного самоуправления, то учитывается фамилия должностного лица, подписавшего сопроводительный документ.

63. Представленные гражданином дополнительные документы и материалы по обращению либо просьба об их истребовании подлежат регистрации в порядке, установленном Инструкцией, и приобщению к материалу проверки. Дальнейшая переписка по обращению ведется с указанием всех номеров, собранных в материале.

64. Запросы, письма, требования органов прокуратуры и Следственного комитета Российской Федерации <1>, направленные в связи с рассмотрением обращений для проведения проверки в порядке, установленном уголовно-процессуальным законодательством (с приложением обращений или без них), регистрируются в учетных формах служебной переписки органа внутренних дел (входящих документов).

<1> Зарегистрированные в указанных органах как заявления о преступлении, об административном правонарушении, о происшествии.

65. Обращения, поступившие из государственных органов, указанных в [пункте 64](#) Инструкции, для рассмотрения в соответствии с Федеральным законом, регистрируются в порядке, установленном Инструкцией.

VI. Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения

66. Зарегистрированные обращения рассматриваются уполномоченным должностным лицом, которое определяет соответствие обращения установленным 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).

67. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в орган внутренних дел, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются <1>.

<1> [Статья 8](#) Федерального закона.

68. Если в соответствии с запретом, предусмотренным [пунктом 67](#) Инструкции, 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 <1>.

<1> [Статья 8](#) Федерального закона.

69. Обращение, содержащее информацию о преступлении или об административном правонарушении, поступившее в подразделение делопроизводства в соответствии с [пунктом 27](#) Инструкции, регистрируется, учитывается, докладывается руководителю территориального органа и с его поручением передается в дежурную часть для регистрации в КУСП незамедлительно. Сотрудник подразделения делопроизводства в установленном порядке сообщает гражданину о дате и номере регистрации его обращения в КУСП и вносит указанные сведения в учетные формы подразделения делопроизводства.

70. Обращение, содержащее информацию о преступлении, об административном правонарушении, поступившее в Министерство или его структурное подразделение, регистрируется и учитывается в порядке, установленном Инструкцией, после чего направляется в территориальный орган на межрегиональном или региональном уровне для регистрации в КУСП.

71. 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.

72. 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.

73. 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.

74. 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.

75. 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.

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

76.1. Принять к рассмотрению по существу.

76.2. Направить для рассмотрения в подразделение центрального аппарата Министерства (по обращениям, зарегистрированным в ДДО МВД России), в самостоятельное подразделение (по обращениям, зарегистрированным в иных органах внутренних дел) <1>.

<1> В указанный срок обеспечивается получение обращения непосредственным исполнителем.

76.3. 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. Запрещается направлять в подчиненные подразделения повторные обращения, а также обращения, за рассмотрением которых осуществляется текущий контроль.

(в ред. Приказа МВД России от 26.02.2015 N 283)

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

76.5. Не проводить проверку по обращению:

76.5.1. Если оно признано уполномоченным должностным лицом безосновательным <1> и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

<1> Неоднократное обращение, в котором гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, подлежащие дополнительной проверке.

76.5.2. Если оно признано уполномоченным должностным лицом некорректным по изложению или форме <1>.

<1> Обращение неясного и невразумительного содержания, а также обращение, текст которого не поддается прочтению либо написан на обрывках бумаги, плакатах и других предметах.

77. Повторные обращения докладываются руководителю органа внутренних дел с приложением информационных карточек, материалов проверок по предыдущим

обращениям либо с обобщенной справкой о результатах их рассмотрения.

78. 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.

79. Организационное решение руководителя по обращению оформляется в форме резолюции на отдельном листе бумаги с указанием номера обращения и даты его регистрации.

80. В резолюции по обращению в письменном виде определяются должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и уполномоченное на подписание ответа, сроки, порядок рассмотрения и проведения проверочных мероприятий, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

81. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, соответствующей резолюцией определяет непосредственного исполнителя.

82. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается выделять отдельные участки текста, имеющие значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного рассмотрения обращения исполнителем.

83. При наличии в обращении информации о преступлении или об административном правонарушении резолюция руководителя территориального органа должна содержать следующие поручения:

83.1. Оперативному дежурному о регистрации обращения в КУСП.

83.2. Начальнику полиции о порядке проведения проверки <1>.

<1> Оформляется с учетом требований [пункта 82](#) Административного регламента.

84. Запрещается поручать рассмотрение обращения подразделению, к компетенции которого не отнесено принятие решений по изложенным в нем вопросам.

85. При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких органов внутренних дел или самостоятельных подразделений, подлинник обращения направляется на рассмотрение главному исполнителю <1> в целях координации работы соисполнителей, сбора от них информации, обобщения, подготовки и направления ответа гражданину. Соисполнителям направляются копии обращения. Главной исполнитель и соисполнители в равной степени несут ответственность за исполнение обязанностей, возложенных на них Инструкцией.

<1> Орган внутренних дел (подразделение органа внутренних дел), указанный в поручении о порядке рассмотрения обращения первым или обозначенный знаком "*".

86. Передача обращения главному исполнителю и (или) непосредственному исполнителю осуществляется по карточке или журналу учета письменных обращений, реестру или разносной книге. В учетной форме указываются дата передачи, фамилия, инициалы непосредственного исполнителя с проставлением его подписи, в реестре и разносной книге - номер обращения и дата его передачи.

87. В случае неправильного определения главного исполнителя (и (или) соисполнителя) при принятии организационного решения обращение не позднее четырех календарных дней с даты регистрации возвращается в подразделение делопроизводства (руководителю, принявшему организационное решение о порядке рассмотрения обращения) с мотивированным письмом руководителя подразделения, которому оно было первоначально направлено, для замены главного исполнителя и (или) соисполнителя) и внесения соответствующих изменений в учетные формы.

VII. Рассмотрение обращения по существу

88. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.

89. 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.

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

91. 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.

92. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, головной исполнитель организует рассмотрение обращения по существу. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют головному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

93. 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.

94. Для продления срока рассмотрения обращения головной исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет рапорт на имя руководителя, принявшего организационное решение о порядке рассмотрения обращения, или уполномоченного должностного лица (по обращениям, поставленным на текущий контроль в центральном аппарате Министерства - на имя начальника ДДО МВД России) с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

95. Рассмотрение обращения или запроса члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации <1> 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.

<1> [Статья 14](#) Федерального закона от 8 мая 1994 г. N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" в редакции Федерального закона от 28 декабря 2010 г. N 404-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 2, ст. 74; 1999, N 28, ст. 3466; 2001, N 32, ст. 3317; 2002, N 30, ст. 3033; 2003, N 27, ст. 2700; 2004, N 25, ст. 2484; N 51, ст. 5128; 2005, N 19, ст. 1749; N 30, ст. 3104; 2006, N 29, ст. 3123, 3124; 2007, N 10, ст. 1151; 2008, N 52, ст. 6229; 2009, N 7, ст. 772, 789; N 20, ст. 2391; 2011, N 1, ст. 16; N 31, ст. 4703; N 43, ст. 5975; 2012, N 47, ст. 6389; N 50, ст. 6961; 2013, N 19, ст. 2329; 2013, N 30 (часть I), ст. 4042).

96. Ответ на парламентский запрос <1> должен быть направлен не позднее пятнадцати дней со дня его получения органом внутренних дел или в иной установленный Советом Федерации и (или) Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

<1> **Статья 13** Федерального закона от 8 мая 1994 г. N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации".

97. При поступлении в установленном порядке запроса из органа внутренних дел, самостоятельного подразделения, а также из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, осуществляющих рассмотрение обращения, орган внутренних дел в течение пятнадцати дней со дня его регистрации обязан представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

98. Аналогичное обращение, приобщенное к материалам первого обращения (если срок его рассмотрения не истек), рассматривается в срок, установленный по первому обращению.

99. При рассмотрении обращения по существу непосредственный исполнитель:

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

99.2. Определяет суть заявления, предложения или жалобы.

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

99.4. 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.

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

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

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

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

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

99.10. Устанавливает обоснованность доводов гражданина.

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

99.12. 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.

100. 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.

101. 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.

102. 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.

103. 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 <1> или [Кодекса](#) Российской Федерации об административных правонарушениях <2>. 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.

<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, N 52, ст. 4921; 2013, N 48, ст. 6165. Далее - "УПК".

<2> Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 1, ст. 1; 2013, N 48, ст. 6164. Далее - "КоАП".

104. 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.

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

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

107. Во вводной части заключения указываются:

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

107.2. Фамилия, инициалы гражданина.

107.3. Предмет обжалования.

108. В описательной части заключения указываются:

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

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

109. В резолютивной части заключения указываются:

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

109.2. Предполагаемое для принятия решение по обращению.

109.3. 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:

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

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

109.3.3. Предложения о мерах по устранению выявленных недостатков.

109.4. Предложение о списании материалов в дело.

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

111. 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.

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

112.1. "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.

112.2. "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.

112.3. "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 <1>, изложению или форме.

<1> Обращения, в которых содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, а также третьих лиц.

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

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

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

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

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

113.3. Принятие решения о списании обращения в номенклатурное дело без ответа на основании рапорта или докладной записки сотрудника, осуществляющего рассмотрение, или сотрудника подразделения делопроизводства в случаях, установленных [пунктом 146](#) Инструкции.

114. Руководитель органа внутренних дел принимает меры по защите чести и достоинства сотрудников, реализации или восстановлению их законных прав, если порочащие их сведения, изложенные в обращениях, не нашли свое подтверждение.

115. 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.

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

117. 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.

118. Письменное согласие гражданина на ознакомление члена общественного совета с обращением приобщается к материалу по обращению.

VIII. Особенности рассмотрения отдельных обращений

119. Обращения о противоправных деяниях, совершенных сотрудниками, регистрируются в порядке, установленном Инструкцией, и рассматриваются в соответствии с нормативными правовыми актами МВД России <1>.

<1> [Приказ](#) МВД России от 26 марта 2013 г. N 161 "Об утверждении Порядка проведения служебной проверки в органах, организациях и подразделениях Министерства внутренних дел Российской Федерации" (зарегистрирован в Минюсте России 30 мая 2013 года, регистрационный N 28587). Далее - "приказ МВД России от 26 марта 2013 г. N 161".

120. Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц органов внутренних дел либо об их личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, подлежат обязательному рассмотрению в подразделениях собственной безопасности и (или) по работе с личным составом.

121. Обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления и судов, связанные с рассмотрением исков в судах общей юрисдикции, регистрируются в порядке, установленном Инструкцией, и рассматриваются в сроки, установленные Гражданско-процессуальным [кодексом](#) Российской Федерации <1>. В графе учетной формы об исполнении обращения проставляется отметка "иск".

<1> Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 46, ст. 4532; 2013, N 48, ст. 6165.

122. Обращения, касающиеся процессуальных вопросов по делам об административных правонарушениях, находящимся в производстве должностных лиц

органов внутренних дел, регистрируются и учитываются в порядке, установленном Инструкцией, рассматриваются в соответствии с КоАП и приобщаются к материалам дела об административном правонарушении. О результатах рассмотрения письменно сообщается гражданину. В графе учетной формы об исполнении проставляется отметка "Приобщено к делу об административном правонарушении N ____".

123. Обращения, касающиеся обжалования действий должностных лиц органов внутренних дел по применению законодательства об административных правонарушениях, которые не могут быть предметом самостоятельного обжалования, являясь неразрывно связанными с делом об административном правонарушении (например: жалоба на применение указанных в главе 27 КоАП мер обеспечения производства по делу; жалоба на протокол по делу, по которому вынесено постановление), регистрируются, учитываются и рассматриваются в порядке, установленном Инструкцией. Гражданин информируется о возможности изложения его доводов в ходе рассмотрения дела, а также в жалобе на постановление или решение по делу об административном правонарушении в порядке, установленном КоАП.

124. Жалобы, поступившие в порядке статьи 124 УПК, ходатайства <1> 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 и учитываются в порядке, установленном Инструкцией, рассматриваются в соответствии с требованиями УПК и приобщаются к материалам уголовного дела. Гражданин информируется о результатах рассмотрения ходатайства. В графе учетной формы об исполнении проставляется отметка "Приобщено к уголовному делу N ____".

<1> В соответствии со статьей 119 УПК - просьба участников досудебного уголовного судопроизводства и лиц, права и законные интересы которых затронуты в ходе досудебного производства, о производстве процессуальных действий или принятии процессуальных решений для установления обстоятельств, имеющих значение для уголовного дела, обеспечения прав и законных интересов лица, заявившего ходатайство.

125. Регистрация, учет и принятие организационного решения по заявлениям, запросам информации и жалобам на нарушение порядка предоставления государственных услуг, поступившим в порядке, установленном пунктом 27 Инструкции, и не подлежащим рассмотрению в соответствии с Федеральным законом, производятся в соответствии с Инструкцией. Рассмотрение таких обращений по существу производится в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. В графе учетной формы об исполнении сокращенно указываются вид и номер нормативного правового акта, регламентирующего порядок рассмотрения обращения (запроса информации) по существу.

126. Обращение сотрудника в форме рапорта или докладной записки с заявлением, предложением или жалобой (в том числе об отказе в предоставлении отпуска, обжаловании дисциплинарного взыскания, уведомлениями о фактах склонения к совершению коррупционных правонарушений) регистрируется, учитывается в порядке, установленном Инструкцией, и рассматривается в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами МВД России, за исключением обращений, по которым предусмотрен иной порядок регистрации и рассмотрения. В графе учетной формы об исполнении проставляется отметка "рапорт".

127. Обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и (или) видеозаписей, иных информационных файлов, регистрируются и учитываются в соответствии с Инструкцией. Рассмотрение таких обращений по существу производится при изложении их сути в текстовой части. В ином случае гражданину направляется уведомление о

невозможности рассмотрения его обращения как некорректного по изложению в соответствии с [пунктом 76](#) Инструкции.

128. Газеты, журналы и другие печатные издания, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией, не подлежат.

129. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, регистрируются в порядке, установленном Инструкцией, и подлежат направлению в подразделение системы МВД России или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией. В учетных формах в графе об исполнении проставляется отметка "анонимное".

130. Анонимные заявления, содержащие информацию о совершенном или готовящемся террористическом акте, докладываются уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства руководителю территориального органа и в соответствии с его резолюцией передаются в дежурную часть для незамедлительной регистрации в КУСП.

131. В центральном аппарате Министерства оригинал анонимного заявления, содержащего информацию, указанную в [пункте 130](#) Инструкции, направляется в территориальный орган на межрегиональном или региональном уровне. Копии обращения направляются в аппарат заместителя Министра внутренних дел Российской Федерации <1>, ответственного за данное направление деятельности, а также в Федеральную службу безопасности Российской Федерации.

<1> Далее - "заместитель Министра".

132. Решение о целесообразности проведения проверки по анонимному обращению, не содержащему сведений, указанных в [пункте 130](#) Инструкции, принимает руководитель органа внутренних дел.

133. Если в ходе проверки по жалобе установлено, что в качестве гражданина указано лицо, не обращавшееся в орган внутренних дел, либо в обращении названы вымышленные адрес и (или) фамилия, имя, отчество, жалоба признается анонимной.

134. Аналогичное обращение, поступившее из другого государственного органа или органа местного самоуправления, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого истек, не рассматривается, а гражданину направляется письменное сообщение о ранее направленном ответе.

135. Переписка с гражданином по вопросу, на который ему ранее давался ответ, прекращается решением руководителя органа внутренних дел по мотивированному заключению (в центральном аппарате Министерства - докладной записке) о признании неоднократного обращения безосновательным. От имени органа внутренних дел гражданину письменно сообщается о прекращении с ним переписки с подробным обоснованием решений, принятых по поставленным вопросам, и указанием реквизитов предыдущих ответов.

136. Последующие обращения проверяются на предмет отсутствия новых доводов и обстоятельств, требующих дополнительной проверки, и без рассмотрения по существу списываются в дело по докладной записке сотрудника подразделения, осуществлявшего рассмотрение предыдущих обращений, или сотрудника подразделения делопроизводства. Ответы на такие обращения не даются.

137. Заявление о прекращении рассмотрения обращения регистрируется в порядке, установленном Инструкцией. Данное заявление поддерживается, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, требующих принятия мер реагирования. Если в обращении усматриваются признаки неправомерных действий (бездействия) сотрудников органов внутренних дел, проверка продолжается в порядке,

установленном нормативными правовыми актами МВД России <1>. Заявление о прекращении рассмотрения обращения приобщается к материалу первого обращения, о чем письменно сообщается гражданину.

<1> [Приказ](#) МВД России от 26 марта 2013 г. N 161.

138. Результаты рассмотрения типовых обращений обезличенно размещаются на официальных сайтах органов внутренних дел, в средствах массовой информации. Ответ на типовые обращения дается каждому гражданину в порядке, установленном Инструкцией.

IX. Подготовка и направление ответа на обращение

139. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов <1> направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке и подписывается в следующем порядке:

<1> Далее - "ответ".

139.1. В центральном аппарате Министерства:

139.1.1. На первое обращение - уполномоченным должностным лицом Министерства не ниже начальника отдела.

139.1.2. На неподдержанное повторное обращение - руководителем подразделения центрального аппарата Министерства.

139.1.3. На безосновательное обращение, в котором обжалуется ответ руководителя подразделения центрального аппарата Министерства, - заместителем Министра с одновременным прекращением переписки.

139.2. В территориальных органах на окружном, межрегиональном, региональном и районном уровнях, а также в иных органах внутренних дел:

139.2.1. На первое обращение - руководителем самостоятельного подразделения не ниже начальника отдела.

139.2.2. На неподдержанное повторное обращение - вышестоящим руководителем (по отношению к должностному лицу, подписавшему первое обращение).

139.2.3. На безосновательное обращение, в котором обжалуется ответ заместителя начальника органа внутренних дел, - начальником органа внутренних дел с одновременным прекращением переписки.

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

141. Ответ в Федеральное Собрание Российской Федерации направляется за подписью должностного лица, которому адресован запрос, или лица, исполняющего его обязанности <1>.

<1> [Статья 14](#) Федерального закона от 8 мая 1994 г. N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации".

142. Подготовка проекта ответа осуществляется главным исполнителем с учетом сведений, представленных соисполнителями.

143. Текст ответа составляется в официально-деловом стиле с указанием организации, откуда поступило обращение, а также всех обращений, объединенных в один материал, без нерасшифрованных служебных аббревиатур, например: ГУОБДД,

УКОПиПП ГУОООП МВД России. Запрещается направлять ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

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

145. 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.

146. Ответ на обращение не дается:

146.1. Если обращение признано уполномоченным должностным лицом анонимным.

146.2. Если обращение признано уполномоченным должностным лицом бесосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

147. 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):

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

147.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа внутренних дел.

147.3. Если в обращении обжалуется судебное решение.

147.4. Если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

148. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть направлен, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган внутренних дел.

149. Обращение оставляется без ответа на основании резолюции руководителя самостоятельного подразделения не ниже начальника отдела на докладной записке непосредственного исполнителя или сотрудника подразделения делопроизводства.

150. Ответ лицу, в отношении которого обратились депутат Государственной Думы, член Совета Федерации, должностное лицо государственного органа или органа местного самоуправления, направляется во всех случаях, за исключением тех, когда в обращении последних указана иная просьба.

151. На коллективное обращение ответ направляется на имя гражданина, указанного в обращении первым или в качестве адресанта, либо в организацию. В тексте ответа указывается, что ответ направляется на коллективное письмо.

152. В текстовой части одного ответа на несколько объединенных в материале аналогичных обращений делается обязательная ссылка на все их номера, адресаты (если имеются), а также указываются сведения, откуда получены данные обращения.

153. Материалы, необходимые для ответа на обращение, представляются с проектом ответа для доклада руководителю органа внутренних дел не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, за исключением обращений, срок рассмотрения которых составляет менее пяти рабочих дней.

154. Проект ответа готовится в двух экземплярах. Подписанный ответ передается в подразделение делопроизводства вместе с материалом по обращению, сформированным для архивного хранения. После регистрации ответа первый экземпляр направляется в адрес гражданина, второй экземпляр (подшитый в материал) заверяется уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства с проставлением на нем даты регистрации и регистрационного номера.

155. Проект ответа за подписью руководства Министерства или территориального органа на региональном уровне готовится в трех экземплярах: первый - на бланке установленного образца, второй и третий - на простых листах. Подписанный ответ

передается в подразделение делопроизводства для регистрации и отправки первого экземпляра в адрес гражданина. Второй экземпляр ответа (с соответствующими визами), заверенный уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства, остается в подразделении делопроизводства для учета. Третий экземпляр ответа, заверенный уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства, направляется непосредственному исполнителю для приобщения к материалу по обращению.

156. Ответ на интернет-обращение после регистрации подразделением делопроизводства направляется в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем сканирования письменного ответа по указанному в обращении адресу электронной почты. В последнем случае оригинал ответа приобщается к материалу по обращению.

Х. Организация хранения рассмотренных обращений и материалов по их рассмотрению

157. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются исполнителем в материал в следующей последовательности:

- титульный лист;
- опись документов, находящихся в материале по письменному обращению;
- лист резолюций по письменному обращению;
- письменное обращение, приложения к нему (при их наличии) и конверт;
- материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения), а также копии уведомлений гражданину и рапорт о продлении срока рассмотрения (при наличии);
- заключение (докладная записка) по результатам рассмотрения жалобы;
- копия ответа гражданину с датой и номером регистрации, заверенная сотрудником подразделения делопроизводства.

158. При необходимости направления или возврата оригинала обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия (без приложения), а также копии сопроводительного документа и ответа гражданину. В учетную форму вносятся соответствующие сведения.

159. Листы в материале нумеруются карандашом в правом верхнем углу.

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

161. Материалы по письменным обращениям формируются в отдельные номенклатурные дела, где они не сшиваются между собой, располагаются в хронологическом порядке исходя от даты их списания или по регистрационным номерам.

162. Опись к делу должна содержать следующие графы: фамилия автора обращения; регистрационный номер обращения; количество листов в материале по письменному обращению; отметка о движении материала. При передаче дел в подразделение специальных фондов имеющиеся в нем материалы сшиваются.

163. Допускается изъятие из номенклатурных дел материалов по связанным обращениям для их объединения на основании рапорта сотрудника по согласованию с руководителем самостоятельного подразделения. При изъятии материала по обращению из дела в описи проставляются отметки о движении материала.

164. При частом изъятии из дел материалов по письменным обращениям заводится Журнал учета движения материалов по письменным обращениям граждан ([приложение N 3](#) к Инструкции). Указанный журнал оформляется и ведется в установленном порядке.

165. Допускается формирование отдельных номенклатурных дел по заявлениям, предложениям или по направлениям оперативно-служебной деятельности, а также по типам жалоб: коллективным, повторным, неоднократным, анонимным, некорректным по

содержанию или изложению, по исковым заявлениям, с материалами, связанными с их рассмотрением (исполнением судебных решений) или имеющими гриф "секретно".

166. С разрешения руководителя подразделения делопроизводства допускается направление копий материалов или копий отдельных документов по письменным обращениям в другие подразделения системы МВД России, государственные органы, органы местного самоуправления.

167. Сотрудникам подразделений делопроизводства запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения без отметки руководителя самостоятельного подразделения не ниже начальника отдела "В дело N ____" на заключении или копии ответа, а также материал, не соответствующий требованиям [пункта 157 Инструкции](#).

168. Запрещается хранение материалов по рассмотренным письменным обращениям у исполнителей. В исключительных случаях в связи с осуществлением дополнительного контроля по распоряжению руководителя органа внутренних дел допускается их хранение у уполномоченного на то должностного лица с обязательной отметкой об этом в описи материалов, находящихся в деле.

XI. Порядок организации и проведения личного приема граждан

169. Личный прием граждан <1> осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. Запрещается прием в рабочих кабинетах руководителя органа внутренних дел и самостоятельных подразделений.

<1> Далее - "прием".

170. Помещения для приема рекомендуется размещать на нижних этажах зданий (строений). Вход в такие помещения оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для маломобильных групп населения <1>.

<1> Под маломобильными группами населения понимаются: инвалиды, граждане с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди преклонного возраста, люди с детскими колясками.

171. Место ожидания оборудуется системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами оказания первой медицинской помощи, а также схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации. В месте ожидания предусматривается доступ к местам общественного пользования (туалетам).

172. При наличии технической возможности места ожидания оборудуются "электронной системой управления очередью".

173. Для оформления письменного обращения помещения для приема обеспечиваются стульями, столами, а также писчей бумагой, ручками.

174. Рабочие места сотрудников, осуществляющих прием, оборудуются телефонной связью, а также необходимой оргтехникой.

175. Должностные лица, участвующие в приеме, обеспечиваются настольными или настенными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

176. Прием организует подразделение делопроизводства.

177. Прием руководящим составом органа внутренних дел осуществляется по графику ([приложения N 5 и 6 к Инструкции](#)), который ежемесячно утверждается начальником органа внутренних дел и предусматривает в том числе прием в течение трех

часов один раз в месяц в субботний день, а также один раз в неделю в рабочий день с 17 до 20 часов.

178. Прием осуществляется должностными лицами по вопросам, относящимся к их компетенции.

179. Прием начальником территориального органа и его заместителями осуществляется не менее одного раза в месяц, начальниками самостоятельных подразделений - по мере необходимости <1>.

<1> Необходимость приема руководителями самостоятельных подразделений определяется начальником территориального органа исходя из оперативной обстановки и количества желающих записаться на прием к конкретному должностному лицу.

180. 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.

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

182. Предварительная запись осуществляется уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства при личном обращении гражданина <1> или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи уполномоченный сотрудник уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

<1> При наличии постоянно действующей Приемной.

183. Прием осуществляется в порядке очередности.

184. 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).

185. При приеме гражданин предъявляет уполномоченному должностному лицу документ, удостоверяющий его личность <1>.

<1> [Статья 13](#) Федерального закона.

186. Карточки личного приема в письменной или электронной форме ([приложение N 4](#) к Инструкции) заполняются должностными лицами, осуществляющими прием, или уполномоченными должностными лицами.

187. В карточку личного приема вносятся следующие сведения:

187.1. Дата приема.

187.2. Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина.

187.3. При необходимости - почтовый адрес для направления письменного ответа.

187.4. Фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего прием.

187.5. Содержание обращения в устной форме на личном приеме <1>.

<1> Далее - "устное обращение".

187.6. Информация о результатах приема.

187.7. Регистрационный номер и дата письменного обращения, полученного в ходе приема, а также организационное решение о порядке его рассмотрения.

187.8. Фамилия, инициалы, должность лица, внесшего сведения в карточку личного приема.

188. Оформление резолюций на карточке личного приема запрещается.

189. Заполненные карточки личного приема в тот же день передаются в подразделение делопроизводства (при отсутствии постоянно действующей Приемной).

190. Карточки личного приема учитываются в хронологическом порядке по дате. Карточка личного приема регистрируется в начале года в установленном порядке. Количество карточек в картотеке определяется исходя из количества лиц, принятых в прошлом году. Допускается хранение карточек в картотеке в алфавитном порядке. При использовании АИС работа с карточками личного приема ведется в электронной форме.

191. Заявления о преступлении, об административном правонарушении в соответствии с резолюцией принимавшего должностного лица по окончании приема передаются (без регистрации в подразделении делопроизводства) в дежурную часть территориального органа для регистрации в КУСП. В карточку личного приема вносятся сведения о дате и номере их регистрации в КУСП.

192. 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 <1>.

<1> [Статья 13](#) Федерального закона.

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

193.1. Ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем проставляется отметка в карточке личного приема <1>.

<1> [Статья 13](#) Федерального закона.

193.2. Если гражданин просит представить письменный ответ, составляется рапорт о содержании устного обращения с указанием сведений, предусмотренных [пунктом 187](#) Инструкции, который подлежит регистрации, учету и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

194. 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.

195. На первом листе принятого в ходе приема письменного обращения проставляется отметка "Принято на личном приеме". По просьбе гражданина на копии письменного обращения проставляется аналогичная отметка с подписью сотрудника, принявшего обращение, с указанием даты.

196. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

197. 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.

198. 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.

199. Организация приема руководящим составом Министерства возлагается на Приемную МВД России.

200. Первый заместитель Министра, заместители Министра, руководители подразделений центрального аппарата Министерства осуществляют прием продолжительностью не менее трех часов согласно утвержденному Министром внутренних дел Российской Федерации ежемесячному графику, как правило, по предварительной записи.

201. Запись на прием к руководящему составу Министерства осуществляют сотрудники Приемной МВД России.

202. Первый заместитель Министра, заместители Министра осуществляют прием по вопросам обжалования действий (бездействия) должностных лиц главных управлений, департаментов или управлений Министерства, Главного командования внутренних войск МВД России; руководители подразделений центрального аппарата Министерства - по вопросам обжалования действий (бездействия) сотрудников территориальных органов на межрегиональном и региональном уровнях.

203. Письменные обращения, принятые сотрудниками Приемной МВД России, направляются в подразделения центрального аппарата Министерства или территориальные органы на региональном и межрегиональном уровнях для рассмотрения по существу. О направлении письменного обращения в территориальные органы письменно сообщается гражданину.

204. Заявления о преступлении, об административном правонарушении, принятые в ходе приема в Приемной МВД России, направляются (без регистрации в подразделении делопроизводства) в территориальные органы на межрегиональном и региональном уровнях для регистрации в КУСП, о чем письменно сообщается гражданину.

205. Члены общественных советов вправе с согласия гражданина присутствовать при проведении приема должностными лицами. Согласие на присутствие члена общественного совета либо отказ в этом оформляются письменно и заверяются личной подписью гражданина. В карточке личного приема проставляется отметка о присутствии члена общественного совета.

206. Сотрудниками Приемной МВД России осуществляется консультация по вопросам:

206.1. Требований к оформлению письменного обращения.

206.2. Порядка и сроков рассмотрения обращений в системе МВД России.

206.3. Порядка обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц при рассмотрении обращений и приеме граждан.

206.4. Порядка обращения к должностным лицам Министерства, записи на прием к руководству Министерства.

206.5. Компетенции Министерства.

206.6. Необходимости обращения в иной государственный орган, к компетенции которого относятся поставленные гражданином вопросы.

206.7. Порядка информирования о ходе и результатах рассмотрения письменных обращений.

ХII. Анализ рассмотрения обращений

207. Анализ рассмотрения обращений <1> осуществляется в целях выявления причин и условий, способствующих нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан и совершенствованию служебной деятельности органа внутренних дел.

<1> Далее - "анализ".

208. Анализу подлежат:

208.1. Статистическая информация о поступлении и результатах рассмотрения обращений.

208.2. Тематика (содержание) обращений.

208.3. Соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

209. Анализ осуществляется органами внутренних дел на плановой основе путем сбора информации, ее изучения, обобщения, оценки, подготовки выводов, а также внесения предложений по совершенствованию служебной деятельности.

210. Подразделения делопроизводства анализируют состояние исполнительской дисциплины в части нарушения сроков рассмотрения обращений, а также подписания ответов должностными лицами, не обладающими указанными полномочиями.

211. Результаты анализа не реже двух раз в год рассматриваются на оперативных совещаниях при руководителе органа внутренних дел с заслушиванием руководителей самостоятельных подразделений, а также учитываются при планировании служебной деятельности и проведении проверок.

XIII. Формы контроля за рассмотрением обращений

212. Контроль за рассмотрением обращений устанавливается в целях своевременного и в полном объеме их рассмотрения, а также принятия мер по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, вызывающих поступление повторных жалоб.

213. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений возлагается на подразделение делопроизводства.

214. Контроль за качеством рассмотрения обращений по существу и соответствия ответов требованиям, установленным [пунктом 145](#) Инструкции, осуществляют руководители самостоятельных подразделений по направлениям деятельности.

215. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется:

215.1. В форме текущего контроля.

215.2. В ходе плановых и внеплановых проверок рассмотрения обращений.

215.3. Руководителями органов внутренних дел при осуществлении ими своих полномочий.

XIV. Порядок осуществления текущего контроля

216. Текущий контроль устанавливается за рассмотрением парламентских запросов, запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной власти всех уровней, а также иных обращений по усмотрению руководителя органа внутренних дел.

217. Способы осуществления текущего контроля:

217.1. Использование учетных форм, в том числе АИС.

217.2. Оперативное выяснение хода исполнения поручений по обращениям.

217.3. Регулярные письменные или устные напоминания о приближающихся и истекших сроках исполнения.

217.4. Истребование от головных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом руководителю органа внутренних дел.

218. На обращении, подлежащем контролю, проставляется штамп органа внутренних дел - субъекта контроля со словом "контроль" и указанием даты исполнения ([приложение N 7](#) к Инструкции).

219. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято только руководителем, его установившим, либо уполномоченным им должностным лицом.

220. Рассмотрение обращения снимается с контроля, если гражданину, а также

обратившимся в отношении его должностным лицам даны ответы на все поставленные в обращении вопросы и приняты необходимые меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. Промежуточный ответ (уведомление) гражданину о продлении срока либо о проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее, не является основанием для прекращения рассмотрения обращения и снятия его с контроля.

221. Решение о снятии с контроля принимает уполномоченное должностное лицо на основании копий отправленных ответов, которые при необходимости списываются в отдельное номенклатурное дело.

XV. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок рассмотрения обращений

222. Плановые и внеплановые проверки рассмотрения обращений проводятся в пределах осуществления контрольных полномочий уполномоченными должностными лицами.

223. Руководители органов внутренних дел в служебных заданиях сотрудников, направляемых для проведения инспектирования, контрольных и целевых проверок, должны планировать изучение рассмотрения обращений.

224. В ходе проверок уполномоченным должностным лицом подразделения делопроизводства изучаются и оцениваются:

224.1. Планирование и проведение организационных мероприятий по повышению исполнительской дисциплины, улучшению качества рассмотрения обращений, выявлению и устранению причин, порождающих подержанные повторные жалобы в вышестоящие и надзорные инстанции.

224.2. Статистические и аналитические материалы.

224.3. Материалы коллегий и оперативных совещаний, на которых рассматривались вопросы организации и совершенствования рассмотрения обращений.

224.4. Влияние принятых управленческих решений на результаты рассмотрения обращений.

224.5. Должностные инструкции сотрудников, осуществляющих работу с обращениями и их рассмотрение по существу, на предмет наличия таких полномочий.

224.6. Знание сотрудниками требований нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений.

224.7. Организация и проведение приема.

224.8. Полнота и качество заполнения учетных форм.

224.9. Номенклатурные дела с материалами по письменным обращениям на предмет полномочий должностного лица на подписание ответа, а также соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращения.

225. В ходе проверок уполномоченными должностными лицами по направлениям деятельности изучаются учетные формы и номенклатурные дела с материалами по письменным обращениям на предмет качества рассмотрения обращений по существу и подготовки ответов.

226. В случае выявления нарушений при рассмотрении обращений проводится проверка, по результатам которой виновные должностные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

к Инструкции
об организации рассмотрения
обращений граждан в системе
Министерства внутренних дел
Российской Федерации

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

КАРТОЧКА УЧЕТА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ <1>

Лицевая сторона

Регистрационный N _____ дата регистрации " __ " _____ 20__ г. Вид обращения _____ (предложение, заявление, жалоба)
Способ доставки _____ (почтовое отправление, интернет-обращение, факс, с личного приема, из дежурной части, почтового ящика)
Количество листов обращения _____ приложений _____ Фамилия и инициалы гражданина _____
Название организации _____ _____ исх. N _____ от " __ " _____ 20__ г. Адрес (почтовый и (или) электронный) для направления ответа или уведомления _____ Краткое содержание _____ _____ _____
Кому адресовано _____ Дата, указанная гражданином в обращении _____ Классификация по тематике _____
Характеристики обращения _____ (повторное, аналогичное, типовое, _____ неоднократное и др.)
Регистрационные номера связанных по смыслу обращений _____ _____ _____

Оборотная сторона

Резолюции по обращению _____ (текст резолюции, фамилия и инициалы _____ руководителя, дата резолюции)
Сведения об осуществлении текущего контроля _____
Наименование подразделения, фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на подписание ответа _____
Фамилия и инициалы непосредственного исполнителя, дата получения обращения _____

Принятое по существу обращения решение _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа или уведомления "___" _____ 20__ г.

Фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ _____

Информация о выезде на место _____

Результаты служебной проверки _____

Сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан _____

Сведения о месте хранения материалов по обращению _____

Дело N _____, том N _____

Примечание _____

<1> Данная учетная форма оформляется, ведется и хранится в соответствии с нормативными правовыми актами по делопроизводству и архивной работе.

Приложение N 2
к Инструкции
об организации рассмотрения
обращений граждан в системе
Министерства внутренних дел
Российской Федерации

ЖУРНАЛ
учета письменных обращений граждан <1>

(наименование подразделения)

Регистрационный номер, вид обращения и способ доставки	Дата регистрации	Количество листов обращения и приложений	Характеристики обращения (повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и др.)	Фамилия и инициалы гражданина, его адрес, название организации, ее адрес, дата и исходящий номер	Классификация по тематике	Краткое содержание обращения, кому оно адресовано, дата, указанная гражданином в обращении	Резолюции по обращению с указанием их дат, фамилий и инициалов руководителей	Наименование подразделения, фамилия, инициалы лица, ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на подписание ответа, фамилия и инициалы непосредственного исполнителя, дата и подпись в получении	Информация о выполнении и т.ко.
--	------------------	--	---	--	---------------------------	--	--	---	---------------------------------

								обращения	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	

<1> Данная учетная форма оформляется, ведется и хранится в соответствии с нормативными правовыми актами по делопроизводству и архивной работе.

Приложение N 3
к Инструкции
об организации рассмотрения
обращений граждан в системе
Министерства внутренних дел
Российской Федерации

ЖУРНАЛ
учета движения материалов по письменным обращениям граждан

(наименование подразделения)

Регистрационный номер материала	Номер дела (тома), из которого изъят материал, дата изъятия	Основание изъятия	Фамилия, инициалы сотрудника, получившего материал, его подпись и дата получения	Номер дела (тома), в которое приобщен материал	Отметка о возвращении материала в дело	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Приложение N 4
к Инструкции
об организации рассмотрения
обращений граждан в системе

Министерства внутренних дел
Российской Федерации

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия _____
Имя, отчество (последнее - при наличии) _____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____
Дата приема _____
Должностное лицо, осуществляющее прием _____ (фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения _____

Информация о результатах приема _____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в _____

_____ " " _____ 20__ г.
Регистрационный N _____
Сведения в карточку внесены _____ (фамилия, инициалы, должность)

Примечание _____

Приложение N 5
к Инструкции
об организации рассмотрения
обращений граждан в системе
Министерства внутренних дел
Российской Федерации

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

УТВЕРЖДАЮ
Начальник территориального
органа МВД России

"__" _____ 20__ года

ГРАФИК
приема граждан руководящим составом территориального органа
МВД России на региональном уровне на _____ 20__ года

Должность	Фамилия, имя, отчество	Дата, день недели	Время	Примечание
Начальник Главного управления				
Заместитель начальника Главного управления - начальник полиции				
Заместитель начальника Главного управления - начальник Главного следственного управления				
Заместитель начальника Главного управления				
Заместитель начальника полиции (по оперативной работе)				
Заместитель начальника полиции (по охране общественного порядка)				
Заместитель начальника полиции				
Начальник Управления уголовного				

розыска				
Начальник Управления организации охраны общественного порядка и взаимодействия с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления				
Начальник Управления ГИБДД				
Начальник Управления вневедомственной охраны				
Начальник Управления организации дознания				

Приложение N 6
к Инструкции
об организации рассмотрения
обращений граждан в системе
Министерства внутренних дел
Российской Федерации

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

УТВЕРЖДАЮ
Начальник территориального
органа МВД России

"__" _____ 20__ года

ГРАФИК
приема граждан руководящим составом территориального органа
МВД России на районном уровне на _____ 20__ года

Должность	Фамилия, имя, отчество	Дата, день недели	Время	Примечание
Начальник Управления				
Заместитель начальника Управления - начальник полиции				
Заместитель начальника Управления - начальник Следственного управления				
Заместитель начальника Управления				
Заместитель начальника полиции				

(по оперативной работе)				
Заместитель начальника полиции (по охране общественного порядка)				
Заместитель начальника полиции				
Начальник Следственного управления				
Начальник отдела уголовного розыска				
Начальник отдела охраны общественного порядка				
Начальник отдела ГИБДД				
Начальник отдела дознания				
Начальник отдела вневедомственной охраны				
Начальник отдела полиции N 1				
Начальник отдела полиции N 2				

Приложение N 7
к Инструкции
об организации рассмотрения
обращений граждан в системе
Министерства внутренних дел
Российской Федерации

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ ОБРАЗЕЦ

ШТАМП "КОНТРОЛЬ" НА ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ

_____ Наименование органа внутренних дел (самостоятельного подразделения)
КОНТРОЛЬ Срок исполнения: "__" _____ 20__ г.
