

Нормативные правовые акты, регламентирующие вопросы рассмотрения обращений:

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН №59-ФЗ от 02.05.2006 г.

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Принят
Государственной Думой
21 апреля 2006 года

Одобрен
Советом Федерации
26 апреля 2006 года

Статья 1. Сфера применения настоящего Федерального закона

Взаимосвязанные положения части 1 статьи 1, части 1 статьи 2 и статьи 3 признаны не соответствующими Конституции РФ Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П в той мере, в какой они - в силу неопределенности нормативного содержания, порождающей на практике неоднозначное их истолкование и, соответственно, возможность произвольного применения, - препятствуют распространению положений данного Федерального закона на отношения, связанные с рассмотрением органами государственной власти и органами местного самоуправления обращений объединений граждан, включая юридические лица, а также рассмотрению обращений осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями, в том числе введению законом субъекта Российской Федерации положений о возможности рассмотрения обращений такими учреждениями и организациями.

Взаимосвязанные положения части 1 статьи 1 и статьи 3 признаны не противоречащими Конституции РФ, поскольку - по своему конституционно-правовому смыслу в системе действующего правового регулирования - сами по себе они не препятствуют введению законами субъекта Российской Федерации в целях защиты конституционного права граждан на обращение положений, которые дополняют федеральные гарантии данного права и не предполагают возложение новых обязанностей (ограничений прав) на физических и юридических лиц.

1. Настоящим Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

2. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Статья 2. Право граждан на обращение

Взаимосвязанные положения части 1 статьи 1, части 1 статьи 2 и статьи 3 признаны не соответствующими Конституции РФ Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П в той мере, в какой они - в силу неопределенности нормативного содержания, порождающей на практике неоднозначное их истолкование и, соответственно, возможность произвольного применения, - препятствуют распространению положений данного Федерального закона на отношения, связанные с рассмотрением органами государственной власти и органами местного самоуправления обращений объединений граждан, включая юридические лица, а также рассмотрению обращений осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями, в том числе введению законом субъекта Российской Федерации положений о возможности рассмотрения обращений такими учреждениями и организациями.

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Взаимосвязанные положения части 1 статьи 1, части 1 статьи 2 и статьи 3 признаны не соответствующими Конституции РФ Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П в той мере, в какой они - в силу неопределенности нормативного содержания, порождающей на практике неоднозначное их истолкование и, соответственно, возможность произвольного применения, - препятствуют распространению положений данного Федерального закона на отношения, связанные с рассмотрением органами государственной власти и органами местного самоуправления обращений объединений граждан, включая юридические лица, а также рассмотрению обращений осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями и иными организациями, в том числе введению законом субъекта Российской Федерации положений о возможности рассмотрения обращений такими учреждениями и организациями.

Взаимосвязанные положения части 1 статьи 1 и статьи 3 признаны не противоречащими Конституции РФ, поскольку - по своему конституционно-правовому смыслу в системе действующего правового регулирования - сами по себе они не препятствуют введению законами субъекта Российской Федерации в целях защиты конституционного права граждан на обращение положений, которые дополняют федеральные гарантии данного права и не предполагают возложение новых обязанностей (ограничений прав) на физических и юридических лиц.

Статья 3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии,

установленные настоящим Федеральным законом.

Статья 4. Основные термины, используемые в настоящем Федеральном законе

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - 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; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

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;

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;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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.

Статья 5. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Статья 6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с

критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Статья 7. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

(часть 3 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

Статья 8. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного 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 письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Статья 9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Статья 10. Рассмотрение обращения

1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

(в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
(часть 4 в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)

Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
(в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ)

3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
(в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ)

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Статья 13. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Статья 14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Статья 15. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона

Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Статья 16. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа

местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

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

Статья 17. Признание не действующими на территории Российской Федерации отдельных нормативных правовых актов Союза ССР

Признать не действующими на территории Российской Федерации:

1) Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года N 2534-VII "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1968, N 17, ст. 144);

2) Закон СССР от 26 июня 1968 года N 2830-VII "Об утверждении Указа Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1968, N 27, ст. 237);

3) Указ Президиума Верховного Совета СССР от 4 марта 1980 года N 1662-X "О внесении изменений и дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1980, N 11, ст. 192);

4) Закон СССР от 25 июня 1980 года N 2365-X "Об утверждении Указов Президиума Верховного Совета СССР о внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты СССР" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1980, N 27, ст. 540) в части, касающейся утверждения Указа Президиума Верховного Совета СССР "О внесении изменений и дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан";

5) Указ Президиума Верховного Совета СССР от 2 февраля 1988 года N 8422-XI "О внесении дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1988, N 6, ст. 94);

6) Закон СССР от 26 мая 1988 года N 9004-XI "Об утверждении Указов Президиума Верховного Совета СССР о внесении изменений и дополнений в законодательные акты СССР" (Ведомости Верховного Совета СССР, 1988, N 22, ст. 361) в части, касающейся утверждения Указа Президиума Верховного Совета СССР "О внесении дополнений в Указ Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан".

Статья 18. Вступление в силу настоящего Федерального закона

Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении 180 дней после дня его официального опубликования.

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 12 декабря 2011 г. N 1221

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
СИСТЕМЫ МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ
ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЮ СВОЕВРЕМЕННОГО И В ПОЛНОМ
ОБЪЕМЕ РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,**

**ПРИНЯТИЮ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЮ ЗАЯВИТЕЛЯМ
ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" <*> и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" <***> приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент системы Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок <*>.

<*> Далее - "Административный регламент".

2. Начальникам департаментов, главных управлений, 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:

2.1. Организовать изучение Административного регламента личным составом в системе служебной подготовки с обязательным принятием зачетов.

2.2. Привести нормативные правовые акты МВД России в соответствие с настоящим приказом.

2.3. Обеспечить реализацию положений Административного регламента.

3. Считать утратившим силу приказ МВД России от 22 сентября 2006 г. N 750 "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе МВД России" <*>, приказ МВД России от 11 января 2010 г. N 1 "О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан в системе МВД России, утвержденную приказом МВД России от 22 сентября 2006 г. N 750" <***>, пункт 1 приложения к приказу МВД России от 27 августа 2010 г. N 626 "О внесении изменений в нормативные правовые акты МВД России" <****>.

<*> Зарегистрирован в Минюсте России 15 ноября 2006 года, регистрационный N 8487.

<***> Зарегистрирован в Минюсте России 5 февраля 2010 года, регистрационный N 16273.

<****> Зарегистрирован в Минюсте России 17 сентября 2010 года, регистрационный N 18463.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителей Министра, которые несут ответственность за соответствующие направления деятельности.

Министр
генерал армии
Р.НУРГАЛИЕВ

Приложение
к приказу МВД России
от 12.12.2011 N 1221

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
СИСТЕМЫ МИНИСТЕРСТВА ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ
ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЮ СВОЕВРЕМЕННОГО И В ПОЛНОМ
ОБЪЕМЕ РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
ПРИНЯТИЮ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЮ ЗАЯВИТЕЛЯМ
ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК <*>**

<*> Далее - "Административный регламент".

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент системы Министерства внутренних дел Российской Федерации <*> по предоставлению государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок <***> определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между подразделениями, должностными лицами органов внутренних дел и гражданами при предоставлении государственной услуги.

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

<***> Далее - "государственная услуга".

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства, государственным органам, органам местного самоуправления, депутатам законодательных (представительных) органов государственной власти всех уровней, депутатам представительного органа муниципального образования либо выборным должностным лицам местного самоуправления, юридическим, должностным лицам, их представителям, организациям и общественным объединениям <*>, за исключением случаев, по которым правоотношения

регламентируются в ином порядке, установленном международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

<*> Далее - "граждане (гражданин)", если перечисленное не оговаривается отдельно.

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.

<*> Далее - "подразделения внутренних войск".

3. Для целей Административного регламента применяются следующие основные термины <*>:

<*> Статья 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196).

3.1. 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.

<*> Далее - "обращение".

3.2. 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.

3.3. 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.

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

3.5. 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.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Информирование об исполнении государственной услуги осуществляется в публичном и индивидуальном порядке.

5. Информирование о порядке предоставления государственной услуги должно быть достоверным, доступным и полным.

6. Публичное информирование о порядке предоставления государственной услуги

осуществляется путем размещения информации на официальном сайте МВД России в сети Интернет и официальных сайтах территориальных органов внутренних дел в сети Интернет <*>, а также на информационных стендах, размещенных в доступных для граждан местах зданий органов внутренних дел Российской Федерации <***>, подразделений внутренних войск МВД России, при необходимости - в средствах массовой информации <****>.

<*> Далее - "официальный сайт".

<***> Далее - "органы внутренних дел".

<****> Далее - "СМИ".

7. Сведения о месте нахождения, почтовых адресах, справочных телефонах, адресах официальных сайтов Министерства, министерств внутренних дел по республикам, главных управлений, управлений МВД России по иным субъектам Российской Федерации, управлений на транспорте МВД России по федеральным округам приведены в приложении N 1 к Административному регламенту.

8. На официальных сайтах и информационных стендах размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

8.1. Полное и сокращенное наименования территориального органа МВД России <*>, почтовые и электронные адреса, номера телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера.

<*> Далее - "территориальный орган".

8.2. Фамилия, имя, отчество руководителей территориального органа и должностных лиц, ответственных за организацию приема граждан и обеспечение рассмотрения их запросов информации <*> и обращений <***>.

<*> Далее - обращение гражданина, а также официальный запрос редакции средства массовой информации в устной или письменной формах, а также в форме электронного документа в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа, "обращения (обращение)", если перечисленное не оговаривается отдельно.

<***> Далее - "обращения (обращение)", если перечисленное не оговаривается отдельно.

8.3. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в системе МВД России и нормативные правовые акты, регулирующие вопросы их рассмотрения.

8.4. График приема граждан.

8.5. Информация о присутствии членов общественных советов, образованных при Министерстве внутренних дел Российской Федерации и его территориальных органах <*>, при личном приеме граждан.

<*> Далее - "общественный совет".

9. Сведения о месте нахождения, почтовых адресах, справочных телефонах управлений, отделов МВД России по районам, городам и иным муниципальным образованиям, в том числе по нескольким муниципальным образованиям, управлений, отделов МВД России по закрытым административно-территориальным образованиям, на особо важных и режимных объектах, линейных отделов МВД России на железнодорожном, водном и воздушном транспорте, Управления МВД России на комплексе "Байконур", а также график приема граждан и иная справочная информация

размещаются на официальных сайтах и информационных стендах территориальных органов регионального уровня.

10. При индивидуальном устном (на личном приеме или по телефону) информировании гражданина сотрудник органа внутренних дел, военнослужащий внутренних войск, федеральный государственный гражданский служащий, работник органа внутренних дел и внутренних войск или лицо гражданского персонала внутренних войск МВД России <*> должны назвать свою фамилию, имя, отчество, звание, занимаемую должность. В вежливой форме, корректно, используя официально-деловой стиль речи, проинформировать гражданина о порядке и/или ходе предоставления государственной услуги, предварительно предложив гражданину назвать свою фамилию, имя, отчество. В случае отказа или некорректных высказываний - прекратить разговор.

<*> Далее - "сотрудник".

11. При индивидуальном информировании гражданина по телефону не допускается разглашение сведений конфиденциального характера, касающихся частной жизни гражданина, его персональных данных и другой охраняемой законом информации.

12. Если осуществление индивидуального информирования гражданина занимает более десяти минут, сотрудник должен предложить ему обратиться за получением информации письменно.

13. Сотрудниками подразделений делопроизводства и режима <*> по телефону предоставляется следующая информация:

<*> Далее - "подразделение делопроизводства".

о поступлении обращения;
дата регистрации обращения и его регистрационный номер;
количество вложений (приложений);
структурное подразделение <*>, орган внутренних дел, другой орган государственной власти или орган местного самоуправления, в который направлено обращение для рассмотрения в соответствии с компетенцией;

<*> Главные управления, департаменты и управления центрального аппарата МВД России; управления и самостоятельные отделы территориального органа внутренних дел на окружном и межрегиональном уровнях; управления, самостоятельные отделы, центры территориального органа внутренних дел на региональном уровне.

исходящий номер ответа или уведомления и его дата (при наличии информации).

14. По письменному запросу гражданина сотрудники, ответственные за предоставление государственной услуги, в течение тридцати дней со дня его регистрации в письменной форме разъясняют порядок предоставления государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

15. Наименование государственной услуги - "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок".

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

16. Государственную услугу предоставляет МВД России, в состав которого входят подразделения центрального аппарата МВД России, территориальные органы, образовательные учреждения, научно-исследовательские, медико-санитарные и санаторно-курортные организации системы МВД России, окружные управления материально-технического снабжения системы МВД России, учреждения, оперативно-территориальные объединения, соединения и воинские части, военные образовательные учреждения высшего профессионального образования и учреждения внутренних войск, а также иные организации и подразделения, созданные для выполнения задач и осуществления полномочий, возложенных на МВД России <*>.

<*> Далее - "орган внутренних дел", если перечисленное не оговаривается отдельно.

17. Запрещается требовать от гражданина представления документов и информации или осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, в распоряжении которых находятся указанные документы или информация.

Описание результата предоставления государственной услуги

18. Результатом предоставления государственной услуги являются:

18.1. Письменный, либо направленный в форме электронного документа, либо устный, данный на личном приеме, ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов, в том числе информирование о принятых мерах, направленных на восстановление, защиту нарушенных конституционных прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, а также других лиц, либо уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

18.2. Письменный, либо направленный в форме электронного документа, либо устный, данный на личном приеме, отказ в рассмотрении обращения с изложением причин.

18.3. Принятие решения о списании обращения в "дело" в случаях, указанных в пунктах 41 и 42.1 Административного регламента.

Срок предоставления государственной услуги

19. Срок предоставления государственной услуги исчисляется в календарных днях.

20. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в подразделении делопроизводства в течение трех рабочих дней с момента поступления в орган внутренних дел.

21. Обращения, поступившие в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в органе внутренних дел до даты подписания окончательного ответа автору.

Установленные сроки рассмотрения обращений, поступивших в Министерство и направленных в структурные подразделения центрального аппарата, исчисляются с даты регистрации в Департаменте делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций МВД России <*>, в территориальные органы - с даты регистрации в подразделении делопроизводства территориального органа.

<*> Далее - "ДДО МВД России".

22. В течение семи дней со дня регистрации:

22.1. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа внутренних дел, подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

22.2. Копия обращения, содержащего вопросы, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

22.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение в порядке, определенном в пункте 43 Административного регламента.

22.4. Обращение некорректное по содержанию <*> либо по изложению и форме <***> оставляется без рассмотрения, о чем сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

<*> Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, а также третьих лиц.

<***> Обращение сумбурного характера, неясного и невразумительного содержания, лишенное логики и смысла, а также текст которого не поддается прочтению, на обрывках бумаги, плакатах и других предметах.

22.5. По обращению, относящемуся к компетенции органа внутренних дел, его руководством принимается организационное решение о порядке его рассмотрения по существу.

22.6. Обращение направляется для рассмотрения в подчиненный орган внутренних дел по территориальности, о чем уведомляется гражданин.

23. В исключительных случаях, а также при направлении запроса о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение.

24. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет рапорт на имя руководителя, давшего поручение о рассмотрении данного обращения, или уполномоченного должностного лица с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

25. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, 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 федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

26. Аналогичное обращение <*> приобщается к материалам проводящейся проверки и рассматривается в срок, установленный по первому обращению.

<*> Второе (и последующее) обращение гражданина по одному и тому же вопросу

при условии, что срок рассмотрения первого обращения еще не истек, в том числе копия или дубликат, поступившие из другого государственного органа или органа местного самоуправления.

27. Если рассмотрение обращения поручено нескольким подразделениям, то срок представления соисполнителем необходимых материалов подразделению - главному исполнителю составляет половину общего срока, установленного для рассмотрения обращения.

28. Рассмотрение обращения, запроса члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации <*> осуществляется безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее тридцати дней со дня его получения. Срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с инициатором обращения или запроса.

<*> Далее - "член Совета Федерации и депутат Государственной Думы".

29. Ответ на парламентский запрос должен быть дан не позднее пятнадцати дней со дня его получения органом внутренних дел или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

30. Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации материалы, документы и иная информация должны быть направлены не позднее пятнадцати дней со дня получения его запроса, если в самом запросе не установлен иной срок.

31. Представление информации о деятельности органа внутренних дел по официальному запросу редакции СМИ осуществляется в семидневный срок со дня получения запроса.

31.1. В течение трех дней со дня получения письменного запроса редакции СМИ надлежит сообщить об отказе или продлении срока представления запрашиваемой информации с указанием конкретной даты ответа.

32. Срок рассмотрения запроса информации, поступившего от гражданина, может быть продлен, но не более чем на пятнадцать дней, о чем в семидневный срок со дня регистрации запроса должен быть уведомлен гражданин.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

33. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги:

Конституция Российской Федерации <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 4, ст. 445; N 1, ст. 1, 2.

Федеральный конституционный закон от 26 февраля 1997 г. N 1-ФКЗ "Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 9, ст. 1011; 2006, N 43, ст. 4411; 2008, N 24, ст. 2788; 2011, N 1, ст. 1.

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 1, ст. 1; N 30, ст. 3029; 2003, N 27, ст. 2700, 2708, 2717; N 46, ст. 4434; N 50, ст. 4847; 2004, N 31, ст. 3229; N 34, ст. 3533; 2005, N 1, ст. 13, 45; N 13, ст. 1075, 1077; N 19, ст. 1752; N 27, ст. 2719, 2721; N 30, ст. 3104, 3131; N 50, ст. 5247; 2006, N 17, ст. 1776; N 18, ст. 1907; N 31, ст. 3438; N 45, ст. 4641; N 52, ст. 5498; 2007, N 16, ст. 1825; N 15, ст. 1930; N 26, ст. 3089; N 30, ст. 3755; N 31, ст. 4007, 4008, 4015; N 41, ст. 4845; N 46, ст. 5553; 2008, N 20, ст. 2251; N 30, ст. 3604; N 49, ст. 5745; N 52, ст. 6235, 6236; 2009, N 7, ст. 771, 777; N 23, ст. 2759; N 26, ст. 3120; N 29, ст. 3597, 3642; N 30, ст. 3739; N 48, ст. 5711, 5724; N 52, ст. 6412; 2010, N 1, ст. 1; N 21, ст. 2525; N 23, ст. 2790; N 27, ст. 3416; N 30, ст. 4002, 4006, 4007; N 31, ст. 4158, 4164, 4191, 4193, 4206, 4207, 4208; N 41, ст. 5192; 2011, N 1, ст. 10, 23; N 15, ст. 2039; N 17, ст. 2310; N 19, ст. 2715; N 23, ст. 3260, 3267. Далее - "КоАП".

Федеральный закон от 8 мая 1994 г. N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 28, ст. 3466; 2001, N 7, ст. 614; N 32, ст. 3317; 2002, N 28, ст. 2785; N 30, ст. 3033; 2003, N 2, ст. 160; N 27 (ч. I), ст. 2700; 2004, N 17, ст. 1588; N 25, ст. 2484; N 35, ст. 3607; N 51, ст. 5128; 2005, N 19, ст. 1749; N 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, N 29, ст. 3123; N 31 (ч. I), ст. 3427; 2007, N 1 (ч. I), ст. 40; N 6, ст. 683; N 10, ст. 1151; N 16, ст. 1828; 2008, N 13, ст. 1186; N 44, ст. 4996; N 52 (ч. I), ст. 6229; 2009, N 7, ст. 772, ст. 789; N 20, ст. 2391; 2010, N 31, ст. 4181; 2011, N 1, ст. 16; N 31, ст. 4703; N 48, ст. 6730; 2000, N 32, ст. 3336; 2003, N 52 (ч. I), ст. 5038; 2011, N 43, ст. 5975.

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196.

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (ч. I), ст. 3448; 2010, N 31, ст. 4196; 2011, N 15, ст. 2038; N 30 (ч. I), ст. 4600.

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (ч. I), ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716; N 52 (ч. I), ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173, ст. 4196; N 49, ст. 6409; N 52 (ч. I), ст. 6974; 2011, N 23, ст. 3263; N 31, ст. 4701.

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 27, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30 (ч. I), ст. 4587; N 49 (ч. V), ст. 7061; N 27, ст. 3873.

Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. N 3-ФЗ "О полиции" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 7, ст. 900; N 27, ст. 3880, ст. 3881; N 30 (ч. I), ст. 4595; N 48, ст. 6730; N 49 (ч. I), ст. 7018, ст. 7020; N 49 (ч. V), ст. 7067; N 50, ст. 7352.

Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. N 2124-1 "О средствах массовой информации" <*>;

<*> "Российская газета" N 32 от 08.02.1992; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 3, ст. 169; N 24, ст. 2256; N 30, 2870; 1996, N 1, ст. 4; 1998, ст. 1143; 2000, N 26, ст. 2737; N 32, ст. 3333; 2001, N 32, ст. 3315; 2002, N 12, ст. 1093; N 30, ст. 3029, ст. 3033; 2003, N 27 (ч. II), ст. 2708; N 50, ст. 4855; 2004, N 27, ст. 2711; N 35, ст. 3607; N 45, ст. 4377; 2005, N 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, N 31 (ч. I), ст. 3452; N 43, ст. 4412; 2007, N 31, ст. 4008; 2008, N 19 (поправка); N 52 (ч. I), ст. 6236; 2009, N 7, ст. 778; 2011, N 25, ст. 3535; N 29, ст. 4291.

Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. N 188 "Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 10, ст. 1127.

Указ Президента Российской Федерации от 1 марта 2011 г. N 248 "Вопросы Министерства внутренних дел Российской Федерации" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 10, ст. 1334.

Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 2011 г. N 668 "Об общественных советах при Министерстве внутренних дел и его территориальных органах" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3154.

постановление Правительства Российской Федерации от 1 июня 2004 г. N 260 "О Регламенте Правительства Российской Федерации и положении об Аппарате Правительства Российской Федерации" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 23, ст. 2312.

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305; N 47, ст. 4933; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413.

постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 31, ст. 3233; N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; N 46, ст. 5337; 2009, N 12, ст. 1443.

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" <*>;

<*> Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169.

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие правоотношения, возникающие в связи с обращением гражданина в государственные органы и органы местного самоуправления.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с правовыми актами для предоставления государственной услуги

34. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в орган внутренних дел письменное или в форме электронного документа обращение, а также полученное на личном приеме устное или письменное обращение.

35. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа внутренних дел или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица органа внутренних дел либо его должность;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, или адрес электронной почты для направления ответа или уведомления в форме электронного документа;

краткое и логичное изложение существа обращения, четко выраженную просьбу, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения;

личную подпись (кроме интернет-обращения <*>) и дату. Электронная подпись является дополнительной информацией.

<*> Обращение, полученное в форме электронного документа по информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

36. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме.

37. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

38. При предоставлении органом внутренних дел государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

38.1. Представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов внутренних дел, иных органов государственной власти в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

38.2. Представления документов и информации или осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

39. Обращение, поступившее в орган внутренних дел, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

40. Предоставление государственной услуги не приостанавливается.

41. Ответ на обращение не дается:

41.1. Если обращение признано анонимным <*>.

<*> Письменное обращение, в котором не указаны фамилия автора и почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление).

41.2. Если обращение признано многократным <*> и с автором уже прекращена переписка, о чем он ранее был уведомлен в установленном законом порядке.

<*> Обращение гражданина, содержащее вопрос, на который ему не менее двух раз давались письменные аргументированные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями. При этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, подлежащие дополнительной проверке, при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись в один и тот же орган внутренних дел, подразделение внутренних войск или одному и тому же должностному лицу.

42. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов гражданину не дается:

42.1. Если обращение признано некорректным по изложению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

42.2. Если обращение признано некорректным по содержанию, автору сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

42.3. Если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

42.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа внутренних дел, гражданин уведомляется о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

43. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, без рассмотрения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

44. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

44.1. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием, если рассмотрение интересующих его вопросов не входит в компетенцию принимающего лица или они повторяют предыдущие, на которые ему давались ответы, либо представленные гражданином материалы некорректны по содержанию или по изложению и форме.

45. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган внутренних дел.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги

46. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

47. 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 <*>.

<*> Часть 2 статьи 16 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196).

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

48. Срок ожидания гражданина в очереди для записи на личный прием не должен превышать тридцати минут.

Срок и порядок регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

49. Обращение, поступившее в орган внутренних дел, подлежит регистрации в течение трех рабочих дней.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема граждан, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

50. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, которые должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иметь средства оказания первой медицинской помощи. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, иметь доступные места общественного пользования.

Для ожидания гражданами приема, а также заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами, обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

51. В помещениях для личного приема граждан размещаются информационно-справочные стенды (информационные терминалы), обеспечивающие возможность ознакомления с нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность органов внутренних дел и предоставление государственной услуги, а также схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации.

52. В интересах защиты прав граждан и сотрудников в процессе личного приема может производиться аудио- и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

53. Рабочие места сотрудников, предоставляющих государственную услугу по приему граждан, оборудуются:

оргтехникой, позволяющей предоставлять государственную услугу;

настенными или настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и

должности сотрудника.

Показатели доступности и качества государственной услуги

54. Гражданин при рассмотрении его обращения органами внутренних дел имеет право:

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

54.2. 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 в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

54.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением обращений, указанных в разделе "Основания для отказа в предоставлении государственной услуги".

54.4. 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.

54.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения. Если в обращении усматриваются признаки неправомерных действий (бездействия) сотрудников органов внутренних дел, служебная проверка в отношении них продолжается в рамках ведомственных нормативных правовых актов.

54.6. На возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконными действиями (бездействием) органа внутренних дел или его должностными лицами при рассмотрении обращения, по решению суда.

55. Руководитель органа внутренних дел несет персональную ответственность за организацию работы по приему граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством срок. В случае необходимости он обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место.

56. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган внутренних дел или к должностному лицу с критикой деятельности указанного подразделения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

57. Сведения, содержащиеся в обращении, а также информация, касающаяся частной жизни гражданина, ставшие известными должностным лицам органов внутренних дел при рассмотрении обращения, не подлежат разглашению. 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.

58. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

58.1. Удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления государственной услуги.

58.2. Достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения.

58.3. Полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

58.4. Полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации.

58.5. Наглядность предоставляемой информации.

59. При предоставлении государственной услуги:

59.1. В форме личного приема взаимодействие гражданина с должностным лицом

органа внутренних дел требуется при записи на личный прием и в ходе личного приема.

59.2. По рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственное взаимодействие гражданина с должностным лицом органа внутренних дел не требуется.

59.3. Общая продолжительности взаимодействия гражданина с должностным лицом органа внутренних дел при предоставлении государственной услуги не должна превышать тридцати минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

60. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

61. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения государственной услуги.

62. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, с использованием официального сайта, единого портала государственных и муниципальных услуг.

63. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

64. Обеспечение при направлении гражданином обращения в форме электронного документа представления ему электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в орган внутренних дел.

65. Должностные лица, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в орган внутренних дел граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

66. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием, регистрацию и учет обращения;

принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения;

рассмотрение обращения исполнителем по существу и принятие по нему решения;

подготовку и направление ответа на обращение;

формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги, и рассмотрение отдельных обращений;

организацию и проведение личного приема граждан;

хранение обращений и материалов, связанных с их рассмотрением;

обобщение и анализ статистической информации о поступлении и результатах рассмотрения обращений граждан.

67. Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении N 2 к Административному регламенту.

Прием, регистрация и учет обращения

68. Граждане направляют (передают) обращения посредством:

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

68.2. Информационно-телекоммуникационной системы Интернет.

68.3. Факсимильной связи.

68.4. Федеральной фельдъегерской связи и специальной связи Российской Федерации.

68.5. Дежурной части территориального органа внутренних дел.

68.6. Почтового ящика, установленного в доступных для граждан местах в территориальных органах внутренних дел межрегионального и регионального уровня и МВД России, а также в структурных подразделениях органа внутренних дел, где нет дежурных частей. Выемка корреспонденции из почтового ящика производится сотрудником подразделения делопроизводства не реже одного раза в день.

68.7. На личном приеме.

69. Сотрудникам подразделений делопроизводства запрещается лично принимать обращения от граждан.

70. Делопроизводство по обращениям граждан в органах внутренних дел осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

71. Все поступившие в подразделения делопроизводства письменные обращения подлежат обязательной регистрации и учету.

Регистрацию и учет письменных обращений, поступивших в адрес Министерства и его руководства, осуществляет Управление по работе с обращениями граждан и организаций ДДО МВД России.

72. Письменные обращения, поданные в орган внутренних дел непосредственно автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются и регистрируются в дежурной части круглосуточно. Оперативный дежурный оформляет талон-уведомление и выдает его автору обращения или лицу, представляющему его интересы.

Письменные обращения, не содержащие заявления о преступлении, административном правонарушении или происшествии, в течение суток докладываются руководителю либо лицу, исполняющему его обязанности <*>, и передаются в подразделение делопроизводства для регистрации, после чего учитываются и рассматриваются в соответствии с порядком, установленным Административным регламентом. В Книге учета заявлений (сообщений) о преступлениях, об административных правонарушениях и происшествиях <***> оперативным дежурным делается отметка о регистрационном номере и дате регистрации обращения в подразделении делопроизводства.

<*> Далее - "руководитель".

<***> Далее - "КУСП".

73. Обращения, содержащие заявление о преступлении или административном правонарушении, поступившие в подразделение делопроизводства в соответствии с пунктами 68.1, 68.2, 68.3, 68.4, 68.6 Административного регламента, регистрируются и учитываются в порядке, установленном Административным регламентом, и в течение суток докладываются руководителю органа внутренних дел и с его поручением передаются в дежурную часть для регистрации. В учетные формы подразделений делопроизводства вносятся только сведения о номере и дате их регистрации в КУСП.

74. Заявления о преступлении или административном правонарушении, поступившие в Министерство или его структурные подразделения, регистрируются и учитываются в порядке, установленном Административным регламентом, после чего направляются в соответствующий территориальный орган для регистрации в КУСП, о чем уведомляется гражданин.

75. Перед вскрытием почтового отправления сотрудниками подразделения

делопроизводства проверяется соответствие его доставки указанным на нем адресным данным. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

76. Все конверты, поступившие в орган внутренних дел, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства.

77. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если отсутствует само обращение либо обнаружилась недостача упомянутых автором или содержащихся в описи документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными нормативными правовыми актами МВД России. О чем в учетные формы вносятся соответствующие отметки.

78. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1.

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

80. Учет обращений осуществляется при помощи карточек учета письменных обращений или журнала учета письменных обращений, либо автоматизированной информационной системы учета обращений граждан <*> (приложение N N 3, 4 Административного регламента). Картотека, журнал или АИС <***> оформляются, ведутся и хранятся в соответствии с ведомственными нормативными актами.

<*> Далее - "АИС".

<***> Далее - "учетная форма", если перечисленное не оговаривается отдельно.

81. При ведении картотечного или журнального учета перед порядковым номером проставляется первая буква фамилии автора обращения, например: В-101. Регистрационный номер может быть дополнен другими буквенными или цифровыми обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск и анализ обращений, например: 5/Б-2022, где 5 - код подразделения, или 46-Р-31, где 46 - код исполнителя. При использовании АИС - регистрация сквозная, допускается использование префиксов (дополнительных символов). Например: 3/112-10, где 3 - код подразделения, 112 - префикс, означающий, что это обращение поступило с сайта www.112.ru в форме электронного документа, которому присвоен номер 10, или 3/МЭДО-10, где 3 - код подразделения, МЭДО - префикс, означающий, что это обращение поступило через систему межведомственного электронного документооборота в форме электронного документа, которому присвоен номер 10, или 3/10, где 3 - код подразделения, а 10 - номер, присвоенный письменному обращению.

82. 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 фамилии и инициалов должностного лица, направившего обращение, в отдельной графе. В АИС учитываются фамилии и инициалы гражданина и должностного лица, направившего его обращение.

83. 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 в количестве, соответствующем числу обращений.

84. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему, в том числе при движении обращения внутри органа внутренних дел, ведущего самостоятельное делопроизводство, осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации. В учетные формы вносятся соответствующие сведения. Так, например, в ходе рассмотрения жалобы Сидорова, поступившей из органов прокуратуры и

зарегистрированной за номером С-12 от 03.10.2010, запрос в архив направляется за этим же номером С-12 от 08.10.2010, о чем делается отметка в учетной форме. Сидорову после рассмотрения его жалобы направляется ответ за номером С-12 от 02.11.2010, и под этим же номером информируется при необходимости прокуратура.

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

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

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

88. При использовании АИС обращения регистрируются в хронологическом порядке.

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

89.1. Регистрационный номер.

89.2. Дата регистрации.

89.3. Фамилия, имя, отчество или инициалы автора обращения, почтовый и/или электронный адрес для направления ответа или уведомления, название организации, дата и исходящий номер.

89.4. Краткая аннотация, отражающая суть обращения, а также кому оно адресовано.

89.5. Характеристики обращения: заявление, предложение, жалоба, запрос информации, коллективное <*>, повторное <*>, аналогичное, типовое <***> или многократное.

<*> Совместное обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами.

<*> 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 автор не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам.

<***> Обращения одного и того же содержания, поступившие от разных авторов.

89.6. Фамилия, инициалы и резолюция руководителя, рассмотревшего обращение, наименование подразделения и/или фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение обращения.

89.7. Дата и результаты рассмотрения обращения.

89.8. Сведения об осуществлении контроля.

89.9. Сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

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

90. Все сведения, внесенные в учетные формы (о содержании обращения, результатах его рассмотрения и другие), должны быть конкретными и носить

информативный характер.

91. Коллективные обращения в АИС учитываются по первым двум-трем разборчиво указанным фамилиям, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. В журнале или картотеке учет производится аналогично, но в отдельной группе карточек или в отдельном разделе журнала (например, КЛ-33), в графе "Примечание" проставляется отметка "коллективное" и указывается общее количество обратившихся граждан.

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

93. Если анонимное обращение поступило из государственных органов и/или органов местного самоуправления, учитывается фамилия должностного лица, подписавшего сопроводительный документ.

94. Каждое типовое и аналогичное обращение подлежит регистрации в общем порядке. В учетных формах указывается: "аналогичное (типовое) к N ____ от " __ " _____ 20__ г."

95. Обращение, поступившее в орган внутренних дел в соответствии с пунктом 54.1 Административного регламента, подлежит регистрации в общем порядке, приобщается к материалу проверки, дальнейшая переписка ведется с указанием всех номеров, собранных в материале.

96. Заявление о прекращении рассмотрения обращения (пункт 54.5 Административного регламента) подлежит регистрации в общем порядке и приобщается к материалу. О принятом решении гражданин должен быть уведомлен.

Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения

97. Предварительное рассмотрение зарегистрированных обращений осуществляет уполномоченный сотрудник, который определяет соответствие обращения установленным Административным регламентом требованиям и порядок рассмотрения обращения по существу (доклад руководству, направление в структурное подразделение, территориальный орган внутренних дел или иной орган государственной власти либо местного самоуправления).

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

99. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 98 Административного регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган внутренних дел или его структурное 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 соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

100. Обращение, поступившее в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

101. По обращению, относящемуся к компетенции органа внутренних дел, принимается одно из следующих решений:

101.1. Принять к рассмотрению.

101.2. Направить для рассмотрения в подчиненный территориальный орган или его структурное подразделение, если в обращении или учетной форме не содержится информации о результатах рассмотрения там обозначенных вопросов и разрешение этих вопросов не относится к исключительной компетенции данного органа внутренних дел, о чем уведомляется автор обращения.

101.3. Приобщить аналогичное обращение к материалам проверки по предыдущему обращению.

101.4. Не проводить проверку по обращению, если оно признано многократным, некорректным по содержанию или изложению.

102. Повторные обращения докладываются руководителю органа внутренних дел или его заместителям по курируемым направлениям деятельности с приложением материалов проверок по предыдущим обращениям либо с обобщенной справкой о результатах их рассмотрения.

Руководитель обязан тщательно разобраться в обстоятельствах и причинах поступления повторного обращения и принять соответствующие меры.

103. Запрещается направлять повторные обращения в подчиненные подразделения.

104. В резолюции по обращению в письменном виде определяется исполнитель, сроки и порядок рассмотрения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

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

106. Запрещается поручать рассмотрение обращения подразделению, к компетенции которого не отнесены изложенные в нем вопросы. При необходимости рассмотрение обращения поручается нескольким подразделениям (соисполнителям). Подразделение, указанное в поручении первым или обозначенный знаком "*", является ответственным исполнителем, координирует рассмотрение обращения и готовит один обобщенный ответ. Привлечение к рассмотрению обращения иных подразделений допускается по решению руководителя, давшего поручение, на основании мотивированного рапорта ответственного исполнителя.

107. Передача обращения уполномоченному должностному лицу (исполнителю) для рассмотрения осуществляется по карточке или журналу учета письменных обращений (реестру или разносной книге при ведении учета в АИС). При этом в учетные формы обязательно вносится дата передачи, подпись, фамилия, инициалы исполнителя (соответственно, номер и дата по реестру, разносной книге).

Рассмотрение обращения исполнителем по существу и принятие по нему решения

108. Уполномоченное должностное лицо в ходе рассмотрения обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

направляет межведомственные запросы с целью получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам;

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

109. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "предложение", необходимо оценить целесообразность применения на практике каждого предложения гражданина и, таким образом, сделать вывод о возможности его принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в нормотворческой деятельности органа внутренних дел или принятии управленческого решения. О результатах рассмотрения предложения заявителю направляется ответ.

110. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "заявление", следует выделить действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает. При наличии достаточных оснований для его совершения принимаются меры для удовлетворения заявления. В ответе заявителю сообщается об удовлетворении или причинах отказа в удовлетворении заявления.

111. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "жалоба", следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) сотрудников органов внутренних дел положениям и предписаниям законов и подзаконных актов, в том числе нормативных правовых актов МВД России. По результатам проведенной проверки жалоба признается обоснованной или необоснованной. Если жалоба признана обоснованной, принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных законных прав и свобод гражданина. Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также в случае необходимости возможный порядок обжалования принятого по ней решения.

112. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "запрос информации", определяется степень ограничения доступа к запрашиваемой информации в соответствии с федеральным законодательством. Результатом рассмотрения запроса информации является предоставление требуемых сведений, дача разъяснений или мотивированный отказ в предоставлении информации.

113. Если в ходе проверки обращения выявлены признаки преступления или административного правонарушения, исполнитель составляет рапорт на имя руководителя органа внутренних дел, давшего поручение, который регистрируется в КУСП и рассматривается в соответствии с требованиями Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации <*> или КоАП. Копия рапорта приобщается в материал по обращению. Другие вопросы, изложенные в обращении, не связанные с признаками преступления или административного правонарушения, рассматриваются в порядке, предусмотренном Административным регламентом.

<*> Далее - "УПК".

114. Если выявленные признаки преступления или административного правонарушения касаются сути всего обращения, составляется мотивированный рапорт, и в соответствии с резолюцией руководителя данное обращение направляется в дежурную часть органа внутренних дел, где оно регистрируется в КУСП и рассматривается в соответствии с требованиями УПК или КоАП.

115. Для обобщения результатов рассмотрения жалобы составляется мотивированное заключение, в центральном аппарате Министерства - в виде докладной записки.

Заключение составляется в произвольной форме, но должно содержать объективный анализ собранных материалов, выводы по итогам проверки, в том числе решение о списании материалов в дело. Заключение подписывается лицом, проводившим проверку, и утверждается руководителем органа внутренних дел или его заместителем.

116. Если в ходе проверки обстоятельств, изложенных в жалобе, 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, в заключении указываются меры дисциплинарной или иной ответственности, принятые к виновным лицам, или предложения о назначении служебной проверки, если таковая не была проведена. Копии документов о принятых решениях прилагаются к материалам проверки по жалобе. Заключение по результатам рассмотрения обращения не может быть заменено заключением служебной проверки.

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

118. Руководитель органа внутренних дел принимает меры по защите чести и

достоинства сотрудников, реализации или восстановлении их законных прав, если порочащие их сведения, изложенные в обращениях граждан, не нашли свое подтверждение.

Подготовка и направление ответа на обращение

119. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на официальном бланке за подписью руководителя или заместителя руководителя территориального органа внутренних дел, главного управления, департамента или управления МВД России либо за подписью руководителя структурного подразделения, которому поручена организация рассмотрения конкретного обращения.

120. Ответ на многократное обращение в адрес Министерства подписывает заместитель Министра с одновременным решением вопроса о прекращении переписки.

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

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

123. Текст ответа составляется в официальном стиле с указанием организации, откуда поступило обращение, а также всех обращений, объединенных в один материал, без нерасшифрованных служебных аббревиатур, например: ДИТСиЗИ, УКОПиПП ГУОООП МВД России. Ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без указания названия этих статей не допускаются. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

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

125. Подписанный ответ передается в подразделение делопроизводства для отправки адресату, второй экземпляр с заверенной подписью возвращается исполнителю для формирования архивного материала.

Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги, и рассмотрение отдельных обращений

126. В ходе рассмотрения обращения уполномоченное должностное лицо органа внутренних дел имеет право направлять межведомственные запросы с целью получения необходимых сведений в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги. Подготовка межведомственных запросов осуществляется уполномоченным на рассмотрение обращения должностным лицом и подписывается руководителем органа внутренних дел или его заместителем. Направление указанных запросов осуществляется подразделением делопроизводства органа внутренних дел с соблюдением требования обязательной регистрации и учета.

127. Обращения граждан о противоправных деяниях, совершенных сотрудниками органов внутренних дел, регистрируются в порядке, предусмотренном Административным регламентом, и рассматриваются в соответствии с ведомственными нормативными правовыми актами. Если при проведении служебной проверки в действиях сотрудника органов внутренних дел обнаружены признаки состава преступления, обращение и материалы проверки по нему регистрируются в КУСП и направляются по подследственности для принятия решения в соответствии с уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации.

128. Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц органов внутренних дел, подлежат обязательному рассмотрению в подразделениях собственной безопасности и кадровых аппаратах.

129. Запросы, письма, требования органов прокуратуры, Следственного комитета Российской Федерации, судов, обоснованные нормами уголовно-процессуального законодательства, о проведении служебной проверки в отношении сотрудников органов внутренних дел в связи с рассмотрением обращения граждан с приложением этих обращений или без них регистрируются в учетных формах служебной переписки органа внутренних дел (входящих документов).

130. Обращения граждан, исковые заявления, повестки, а также другие обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления и судов, связанные с рассмотрением исков в арбитражных судах и судах общей юрисдикции, регистрируются в порядке, предусмотренном Административным регламентом, и рассматриваются в сроки, установленные гражданским или арбитражным процессуальным законодательством Российской Федерации. Окончанием срока рассмотрения таких обращений считается дата вступления в законную силу решения суда. В учетных формах проставляется отметка "иск".

131. Обращения, касающиеся непосредственно процессуальных вопросов по делам об административных правонарушениях, находящимся в производстве должностных лиц органов внутренних дел, регистрируются и учитываются в порядке, предусмотренном Административным регламентом, рассматриваются в соответствии с требованиями административного законодательства Российской Федерации и приобщаются к материалам соответствующего дела. О результатах заявитель должен быть проинформирован. В учетных формах проставляется отметка "приобщено к делу об административном правонарушении N _____".

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

133. Обращения, касающиеся непосредственно процессуальных вопросов по уголовным делам, находящимся в производстве органов предварительного следствия и дознания системы МВД России (например, об ознакомлении с заключением эксперта; о приобщении доказательств; о дополнительном допросе лиц), регистрируются и учитываются в порядке, предусмотренном Административным регламентом, рассматриваются в соответствии с требованиями уголовно-процессуального законодательства Российской Федерации и приобщаются к материалам соответствующего уголовного дела. О результатах заявитель должен быть проинформирован. В учетных формах проставляется отметка "приобщено к уголовному делу N _____".

134. Заявления граждан специального характера (по направлениям деятельности), связанные с утратой или выдачей удостоверений, разрешений, лицензий, справок, заключений, государственных регистрационных знаков, талонов, паспортов, актов, документов, предоставляющих или восстанавливающих какое-либо право, а также запросы информации регистрируются, учитываются в порядке, предусмотренном Административным регламентом, и направляются в соответствующее подразделение органа внутренних дел. Если рассмотрение такого рода заявлений регламентировано иным федеральным законодательством, положения Административного регламента на

них не распространяются. В учетных формах проставляется отметка "спецзаявления".

135. Обращение сотрудника в форме рапорта или докладной записки с предложением, заявлением или жалобой (в том числе об отказе в предоставлении отпуска, обжаловании дисциплинарного взыскания, уведомлением о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений) регистрируется и учитывается в порядке, предусмотренном Административным регламентом, и рассматривается в соответствии с законодательством Российской Федерации и ведомственными нормативными актами МВД России, за исключением тех, по которым предусмотрен иной порядок регистрации и рассмотрения. В учетных формах проставляется отметка "рапорт".

136. Аналогичное обращение приобщается (направляется исполнителю) к материалам по первому обращению, если его рассмотрение не окончено. В ответе гражданину проставляются все номера, а в тексте дается обязательная ссылка на все объединенные в одном материале обращения и адресаты (если имеются), откуда они получены. Обращение, повторяющее текст предыдущего, на которое уже дан ответ, не рассматривается, а заявителю направляется уведомление о ранее данном ответе с приложением копии этого ответа.

137. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в структурное подразделение органа внутренних дел или другой государственный орган в соответствии с компетенцией, о чем в учетных формах подразделения делопроизводства проставляется отметка "анонимное".

138. Анонимные заявления, содержащие данные о признаках совершенного или готовящегося террористического акта, уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства докладываются руководителю и в соответствии с его резолюцией передаются в дежурную часть для регистрации в КУСП.

139. Решение о целесообразности проведения проверки по анонимному обращению, не содержащему данные, указанные в пункте 138 Административного регламента, принимает руководитель.

140. О принятом решении по анонимному обращению, поступившему из государственных органов и органов местного самоуправления, при необходимости информируется направившее его должностное лицо.

141. Жалоба признается анонимной, если в ходе ее проверки установлено, что автором указано лицо, не обращавшееся в орган внутренних дел, или имеет несуществующие адрес и/или фамилию, имя, отчество.

142. Переписка с автором по вопросу, на который ему ранее давался ответ, прекращается решением руководства органа внутренних дел по мотивированному заключению (докладной записке в центральном аппарате) о признании многократного обращения безосновательным. О данном решении гражданин уведомляется с изложением ответов на вопросы, по которым прекращается переписка с указанием реквизитов предыдущих ответов. Последующие обращения проверяются на предмет отсутствия новых доводов и обстоятельств, требующих дополнительной проверки, и без рассмотрения списываются в дело руководителем на докладной записке сотрудника подразделения, осуществлявшего рассмотрение предыдущих обращений, или подразделения делопроизводства, ответ на них не дается.

143. При получении нового обращения переписка с гражданином возобновляется, если основания, по которым она была прекращена (пункт 142 Административного регламента), устранены.

144. Результаты рассмотрения типовых обращений обезличенно размещаются на официальных сайтах органов внутренних дел в сети Интернет, в СМИ. Автору каждого типового обращения должен быть дан ответ в установленном Административным регламентом порядке.

145. Рассмотрение парламентских запросов, обращений и запросов членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы осуществляется в соответствии с Административным регламентом.

145.1. Ответ в Федеральное Собрание Российской Федерации должен быть подписан тем должностным лицом, на имя которого адресован запрос, или лицом, исполняющим его обязанности.

145.2. Член Совета Федерации, депутат Государственной Думы имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов, в том числе на закрытых совещаниях соответствующих органов внутренних дел. Вмешательство их в оперативно-розыскную, уголовно-процессуальную деятельность органов дознания и следователей не допускается.

145.3. Ответ гражданину, в пользу которого обратился член Совета Федерации, депутат Государственной Думы, направляется во всех случаях, кроме тех, когда в их обращении не указана иная просьба.

146. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, указанных в пункте 35 Административного регламента, интернет-обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном Административным регламентом. Аналогичные интернет-обращения не распечатываются и не регистрируются.

147. Обращение о возможных правонарушениях, совершенных с использованием сети Интернет, рассматривается по существу в профильных подразделениях, которые делают запрос в соответствующие службы о предоставлении необходимых сведений, получаемых с использованием специальных технических средств.

148. Ответ на интернет-обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом подписанный на бумажном носителе ответ подшивается в материал по рассмотренному обращению.

149. Официальный запрос информации редакции СМИ регистрируется и учитывается в порядке, предусмотренном Административным регламентом, и рассматривается структурным подразделением в соответствии с его компетенцией совместно с подразделениями, ответственными за взаимодействие с редакциями СМИ, пресс-службами и подразделениями информации и общественных связей.

149.1. В уведомлении редакции СМИ об отказе в представлении запрашиваемых сведений должны быть указаны:

149.1.1. Причины, по которым запрашиваемая информация не может быть представлена.

149.1.2. Должностное лицо, отказавшее в представлении информации.

149.1.3. Дата принятия решения об отказе.

149.2. В уведомлении о продлении срока рассмотрения запроса редакции СМИ должны быть указаны:

149.2.1. Причины, по которым запрашиваемая информация не может быть представлена в семидневный срок.

149.2.2. Дата, к которой будет представлена запрашиваемая информация.

149.2.3. Должностное лицо, продлившее срок рассмотрения.

149.2.4. Дата принятия решения о продлении срока рассмотрения.

150. 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.

Организация и проведение личного приема граждан

151. Личный прием граждан <*> осуществляется в соответствии с ежемесячным графиком, утверждаемым руководителем органа внутренних дел. При этом предусматривается проведение приема граждан один раз в месяц в субботний день, а также в рабочие дни - после восемнадцати часов.

<*> Далее - "прием".

152. Прием в территориальном органе внутренних дел осуществляется должностными лицами по вопросам, относящимся к их компетенции.

Прием начальником территориального органа осуществляется не менее одного раза в квартал, заместителями начальника - не менее одного раза в месяц, начальниками структурных подразделений - один раз в неделю.

153. Должностные лица, осуществляющие прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению работников соответствующих подразделений или получать у них консультации.

154. Граждане принимаются в порядке очередности. Лица, имеющие льготы в соответствии с действующим законодательством, а также беременные женщины и граждане с малолетними детьми принимаются вне очереди. Иногородние посетители принимаются в день обращения. Допускается осуществление приема граждан по предварительной записи.

При организации приема граждане в обязательном порядке предупреждаются о том, что на приеме может присутствовать член общественного совета.

155. При наличии постоянно действующей приемной органа внутренних дел уполномоченный сотрудник обязан уточнить у посетителя мотивы обращения и содержание вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы, и изучить имеющиеся материалы.

По результатам принимается одно из следующих решений: направить посетителя по предварительной договоренности в соответствующее подразделение органа внутренних дел для разрешения поставленных вопросов; принять письменное обращение; отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения; удовлетворить просьбу о записи на личный прием к руководящему составу органа внутренних дел.

156. Заявления (сообщения) о преступлении, административном правонарушении, происшествии немедленно передаются в дежурную часть органа внутренних дел (при отсутствии таковой - в ближайший территориальный орган внутренних дел) для регистрации в КУСП.

157. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием должен быть прекращен, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

158. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. В учетную форму заносится дата приема, фамилия, имя, отчество посетителя, при необходимости направления письменного ответа - почтовый адрес (адрес электронной почты), фамилия и инициалы должностного лица, производящего прием, краткое содержание устного обращения и сведения о результатах приема.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность, допускается внесение в учетные формы данных о посетителе с его слов, о чем делается соответствующая запись. Учетные формы должны соответствовать требованиям, изложенным в Административном регламенте (приложение N 5 к Административному регламенту).

159. Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию данного органа внутренних дел, гражданину дается разъяснение, куда и в

каком порядке ему следует обратиться.

160. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в учетной форме, а гражданин удостоверяет свое согласие личной подписью. В этом случае должностное лицо, осуществляющее прием, в пределах своей компетенции вправе удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения, или отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В остальных случаях гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом. Его регистрационный номер и дата вносятся в графу "Сведения о результатах приема" учетной формы. Если посетитель ввиду ограниченных способностей не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании.

161. Министр внутренних дел Российской Федерации, как член Правительства Российской Федерации, принимает граждан для рассмотрения жалоб на решения, принятые ранее руководящим составом Министерства внутренних дел Российской Федерации. Личный прием осуществляется в Приемной Правительства Российской Федерации (Краснопресненская набережная, дом 2, стр. 2, г. Москва, 103274, телефон для справок: 8 (495) 605-42-97) по графику, утвержденному Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации - Министром Российской Федерации.

162. Организация приема граждан руководящим составом и должностными лицами Министерства внутренних дел Российской Федерации возлагается на Приемную МВД России.

163. Первый заместитель, заместители Министра, начальники главных управлений, департаментов и управлений Министерства осуществляют прием в рабочие дни с десяти до двенадцати часов по ежемесячным графикам, утвержденным Министром внутренних дел Российской Федерации, как правило, по предварительной записи.

164. Первый заместитель, заместители Министра осуществляют прием граждан при наличии ответов из главных управлений, департаментов или управлений Министерства, Главного командования внутренними войсками МВД России, руководители подразделений центрального аппарата Министерства - при наличии ответов из территориальных органов внутренних дел на региональном уровне и при условии, если рассмотрение вопроса, поставленного гражданином, входит в компетенцию принимающего должностного лица.

165. В случае отсутствия должностных лиц, назначенных для приема граждан, производится их замена по согласованию с начальником ДДО МВД России.

166. Запись на прием к руководящему составу Министерства осуществляют сотрудники Приемной МВД России при личном обращении гражданина или его законного представителя. Граждане, прибывшие на прием без предварительной записи, могут быть приняты в день приема с согласия принимающего должностного лица.

167. Принятые в ходе личного приема письменные обращения регистрируются и направляются в подразделения центрального аппарата Министерства или территориальные органы внутренних дел, о чем сообщается посетителю. О результатах их рассмотрения информируется Приемная МВД России.

168. Член общественного совета может присутствовать при проведении должностным лицом органа внутренних дел личного приема с согласия гражданина. Согласие либо отказ на присутствие члена общественного совета гражданин заверяет личной подписью. В учетной форме делается отметка о присутствии на нем члена общественного совета.

Хранение обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

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

титульный лист;

опись документов, находящихся в материале по письменному обращению;

лист резолюций по письменному обращению;

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

материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась), а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, рапорт о продлении срока рассмотрения;

заключение по результатам рассмотрения обращения;

копия ответа автору обращения.

Листы в материале нумеруются карандашом в правом верхнем углу, прошитый материал печатывается в соответствии с правилами делопроизводства.

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

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

172. Материалы по письменным обращениям граждан формируются в отдельных номенклатурных делах, где они не сшиваются между собой, располагаются в хронологическом порядке исходя из даты их списания или по регистрационным номерам. 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.

173. При частом изъятии из дел материалов по письменным обращениям допускается ведение Журнала учета движения материалов по письменным обращениям граждан (приложение N 6 к Административному регламенту). Указанный журнал оформляется и ведется по правилам делопроизводства.

174. Допускается формирование отдельных номенклатурных дел по предложениям, заявлениям или по направлениям оперативно-служебной деятельности, а также по типам жалоб: коллективным, повторным, многократным, анонимным, некорректным по содержанию или изложению, по исковым заявлениям, с материалами, связанными с их рассмотрением (исполнением судебных решений) или имеющими гриф "секретно".

175. В учетную форму вносятся сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения. При изъятии материала по письменному обращению из дела в описи проставляются отметки о движении материала.

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

177. Сотрудникам подразделений делопроизводства запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, без отметки руководителя "В дело N ___" на заключении или копии ответа, а также материал, не соответствующий требованиям пункта 169 Административного регламента.

178. Запрещается хранение материалов по рассмотренным письменным обращениям у исполнителей. В исключительных случаях в связи с осуществлением дополнительного

контроля по распоряжению руководителя органа внутренних дел или его заместителя допускается их хранение у уполномоченного на то должностного лица, с обязательной отметкой об этом в описи материалов, находящихся в деле.

179. Член общественного совета имеет право с письменного согласия гражданина на ознакомление с обращением о нарушении его прав, свобод и законных интересов сотрудниками органов внутренних дел, а также с результатами их рассмотрения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

Об ознакомлении делается соответствующая отметка в учетной форме. Разрешение гражданина, данное члену общественного совета, приобщается к материалу по обращению гражданина.

Обобщение и анализ статистической информации о поступлении и результатах рассмотрения обращений граждан

180. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически обобщаться и анализироваться в целях выявления причин и условий нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы органа внутренних дел, принятия мер по устранению причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы.

181. Мероприятия по анализу состояния работы с обращениями граждан должны осуществляться на плановой основе.

182. Состояние работы с обращениями граждан должно систематически рассматриваться на заседаниях коллегий, оперативных совещаниях при руководителе органа внутренних дел с заслушиванием руководителей структурных подразделений.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

183. Контроль за предоставлением государственной услуги устанавливается в целях соблюдения порядка рассмотрения обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с ними и осуществляется руководителем органа внутренних дел и уполномоченными должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

184. Текущий контроль устанавливается за рассмотрением парламентских запросов, запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной власти всех уровней, обращений государственных органов, органов местного самоуправления, редакций СМИ, в которых указана просьба о предоставлении им ответа и других обращений по усмотрению руководства органа внутренних дел.

185. Текущий контроль осуществляется с использованием АИС, а также путем оперативного выяснения хода исполнения поручений по обращениям, регулярных письменных или устных напоминаний об истекших и приближающихся сроках исполнения, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом руководству органа внутренних дел.

186. На обращении, подлежащем контролю, проставляется оттиск штампа органа внутренних дел (подразделения центрального аппарата Министерства) - то есть субъекта контроля со словом "контроль" и указанием даты исполнения (приложение N 7 к

Административному регламенту).

187. Обращение, поставленное на контроль, запрещается направлять на рассмотрение в подчиненные подразделения. Решение по результатам проведенной проверки принимается должностным лицом, которому поручено его рассмотрение.

188. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято только руководителем, его установившим, уполномоченным им должностным лицом либо курирующим заместителем Министра (для центрального аппарата) в порядке, предусмотренном Административным регламентом.

189. Рассмотрение обращения снимается с контроля, если заявителю и другим заинтересованным лицам (инициаторам запроса) дан ответ на все поставленные в обращении вопросы и приняты необходимые меры. Промежуточный ответ (о продлении срока либо о проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее) не является основанием для прекращения рассмотрения обращения и снятия с контроля. Решение о снятии с контроля принимает уполномоченное должностное лицо на основании копий отправленных ответов, которые им при необходимости списываются в отдельное номенклатурное дело.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

190. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются структурным подразделением органа внутренних дел, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, иными структурными подразделениями и уполномоченными должностными лицами.

191. Руководители подразделений системы МВД России в служебных заданиях сотрудников, направляемых в командировку в подчиненный орган, помимо выполнения основных задач, должны планировать изучение состояния работы с обращениями граждан по своему направлению деятельности, при необходимости - принятие мер к устранению нарушений.

192. В ходе инспектирования, контрольных проверок и целевых выездов изучаются:

192.1. Планирование организационных мероприятий по улучшению качества рассмотрения обращений, выявлению и устранению причин, их порождающих.

192.2. Материалы коллегий и оперативных совещаний, на которых рассматривались вопросы организации и совершенствования работы с обращениями граждан.

192.3. Статистические и аналитические материалы.

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

192.5. Знание сотрудниками требований нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

192.6. Организация личного приема граждан.

192.7. Учетные формы.

192.8. Номенклатурные дела с материалами по письменным обращениям граждан на предмет соответствия полномочий должностного лица, подписавшего ответ, освещения в нем всех вопросов, поставленных автором, и соблюдения сроков рассмотрения.

192.9. Результаты проверок отражаются отдельной справкой.

193. В случае выявления нарушений при предоставлении государственной услуги проверяющий указывает в справке на необходимость проведения служебной проверки, по результатам которой виновные должностные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц федерального органа исполнительной власти за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

194. Должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных Административным регламентом.

195. Персональная ответственность указанных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

196. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны:

Руководителя органа внутренних дел должен быть постоянным, всесторонним и объективным;

граждан осуществляется путем запроса информации о ходе предоставления государственной услуги в установленном Административным регламентом порядке.

V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу

197. Гражданин может обратиться с жалобой на нарушения его прав при предоставлении государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

197.1. Нарушение срока регистрации обращения гражданина о предоставлении государственной услуги;

197.2. Нарушение срока предоставления государственной услуги;

197.3. Требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

197.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги, у гражданина;

197.5. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

197.6. Затребование с гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

197.7. Отказ органа внутренних дел, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

198. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган внутренних дел, предоставляющий государственную услугу. Жалобы на решения, принятые сотрудником, предоставляющим государственную услугу, подаются руководителю органа внутренних дел, предоставившего государственную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа внутренних дел, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган внутренних дел в порядке подчиненности.

199. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

200. Жалоба должна содержать:

200.1. Наименование органа внутренних дел, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника органа внутренних дел, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

200.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения гражданина - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

200.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа внутренних дел, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника органа внутренних дел, предоставляющего государственную услугу;

200.4. Доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органа внутренних дел, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника органа внутренних дел, предоставляющего государственную услугу. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

201. Жалоба, поступившая в орган внутренних дел, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа внутренних дел, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника органа внутренних дел, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у гражданина, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

202. По результатам рассмотрения жалобы орган внутренних дел, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

202.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации;

202.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

203. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 202 Административного регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

204. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 198 Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.