

ПРАВИЛА
рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном
казенном образовательном учреждении высшего
образования «Омская академия Министерства внутренних дел
Российской Федерации»

I. Общие положения

1. Настоящие Правила рассмотрения обращений граждан (далее - Правила) в федеральном государственном казенном образовательном учреждении высшего образования «Омская академия Министерства внутренних дел Российской Федерации» (далее – академия) определяют сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в академии.

2. Рассмотрение обращений граждан (далее - обращение) в академии включает в себя следующие этапы:

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию и учет обращений;
- принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
- рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
- подготовку и направление ответов на обращения;
- хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
- личный прием граждан;
- анализ рассмотрения обращений;
- контроль за рассмотрением обращений.

II. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

3. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений в академии осуществляется:

3.1. На официальном сайте академии в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2. На информационных стендах, расположенных на первом контрольно пропускном пункте академии по адресу: г. Омск, пр. Комарова, д. 7.

3.3. По телефону: 75 11 84.

4. Граждане информируются о следующих сведениях:

4.1. О порядке и сроках рассмотрения обращений и нормативных правовых актах, регулирующих вопросы их рассмотрения.

4.2. О графике приема граждан, с указанием фамилии имени отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием граждан, а также даты и времени приема.

4.3. О порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц академии, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

5. Информирование граждан по телефону осуществляется начальником отделения делопроизводства и режима (далее – ОДиР). Если информирование гражданина по телефону занимает более десяти минут, начальник ОДиР предлагает ему обратиться за получением информации письменно, в форме электронного документа (далее интернет - обращение) или на личном приеме.

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

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

III. Прием и первичная обработка обращений

8. Письменное обращение граждан могут быть приняты ОДиР если оно содержит:

8.1. Наименование академии или фамилию, имя, отчество начальника академии или его должность.

8.2. Фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина.

8.3. Почтовый адрес гражданина для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.

8.4. Личную подпись и дату.

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

10. Интернет – обращение может быть принято ОДиР если оно содержит:

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

10.2. Адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

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

12. В письменном обращении и интернет-обращении следует изложить суть обращения, просьбы, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения.

13. Отсутствие сведений, перечисленных в пунктах 8-12 Правил, за исключением отсутствия в письменном обращении, а также в интернет-обращении фамилии гражданина или почтового либо электронного адреса для направления ответа, не является основанием для оставления обращения без ответа.

14. К рассмотрению принимаются обращения:

14.1. Направленные посредством:

14.1.1. Операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание академии.

14.1.2. Официальных сайтов.

14.1.3. Факсимильной связи.

14.1.4. Федеральной фельдъегерской связи и специальной связи.

14.1.5. Почтового ящика, установленного на первом контрольно-пропускном пункте академии по адресу: г. Омск, пр. Комарова, д. 7.

14.2. Полученные в ходе личного приема граждан.

15. Выемка корреспонденции из почтового ящика производится работником ОДиР не реже одного раза в день.

16. Первичная обработка обращений, поступивших по почте, осуществляется уполномоченным работником ОДиР.

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

18. Все конверты, поступившие в академию, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «лично», подлежат вскрытию. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Допускается копирование почтового конверта (пакета) нестандартного формата.

19. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или недостачи упомянутых гражданином либо содержащихся в описи документов составляется акт в соответствии с установленными требованиями делопроизводства. В журнал вносятся соответствующие отметки.

20. Для приема интернет – обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение гражданином сведений, указанных в пунктах 8-12 Правил.

21. Интернет-обращение распечатывается уполномоченным работником ОДиР. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным

обращением в порядке, установленном Правилами.

22. Делопроизводство по обращениям в академии осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения в установленном порядке.

IV. Регистрация и учет обращений

23. Все обращения, поступившие в академию в порядке, установленном пунктом 14 Правил, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления; в случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. Исключения составляют жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц академии при предоставлении государственных услуг, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

24. Письменные обращения, адресованные и поступившие в академию, регистрируются и учитываются ОДиР.

25. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, регистрируются в порядке, предусмотренном пунктом 23 Правил.

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

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

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

29. Учет обращений (фиксация кратких сведений об обращении) осуществляется в учетных формах, а именно в журнале учета карточек личного приема граждан, журнале учета письменных обращений граждан, карточки личного приема граждан.

30. При ведении картотечного или журнального учета перед порядковым номером обращения проставляется первая буква фамилии гражданина, например: С-303. Регистрационный номер может быть дополнен другими буквенными или цифровыми обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск и анализ обращений.

31. Обращение гражданина, поступившее в академию с сопроводительным документом от должностного лица государственного органа или органа местного самоуправления, в журнале учитывается по

фамилии гражданина с указанием в отдельной графе фамилии и инициалов должностного лица, направившего обращение.

32. Карточка формируется из отдельных групп карточек, каждая из которых соответствует определенной букве алфавит – первой букве фамилии гражданина (алфавитная картотека). В каждой группе карточки располагаются в хронологическом порядке, за исключением карточек повторных, аналогичных и неоднократных обращений. Карточки аналогичных обращений прикладываются к карточке ранее поступившего (первого обращения), а повторных и неоднократных – к карточке последнего поступившего обращения. Если карточка первого обращения находится в картотеке прошлого года, на карточке повторного обращения делается ссылка на ее номер. Нумерация обращений в каждой группе начинается с номера «1».

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

34. Карточки или журнал заполняются работником ОДиР четко и разборчиво. Записи производятся ручкой, без сокращений. Исправления не допускаются. Ошибочные записи зачеркиваются и удостоверяются подписью работника ОДиР.

35. Обязательному учету подлежат следующие сведения об обращении:

35.1. Регистрационный номер.

35.2. Дата регистрации.

35.3. Способ доставки.

35.4. Количество листов обращения и приложения к нему.

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

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

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

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

35.9. Дата, указанная гражданином в обращении.

35.10. Классификация по тематике.

№ Обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

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

i Обращение гражданина, содержащее вопрос, на который ему не менее двух раз давались письменные аргументированные ответы на ранее направленные обращения, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись.

35.11. Характеристики обращения (заявление, предложение, жалоба, запрос информации, коллективное, повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и другие).

35.12. Регистрационные номера связанных с ним по смыслу обращений.

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

35.14. Сведения об осуществлении текущего контроля.

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

35.16. Принятое по существу обращения решение.

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

35.18. Место хранения материалов по обращению.

36. В учетных формах предусматривается графа «Примечание» для внесения дополнительных сведений об обращении.

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

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

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

40. Анонимные обращения учитываются в отдельной группе карточек или в отдельном разделе журнала.

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

№ Обращение (в том числе официальный запрос государственного органа, органа местного самоуправления, редакции средства массовой информации) о предоставлении информации, созданной органами внутренних дел в пределах своих полномочий либо поступившей в органы внутренних дел.

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

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

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

V. Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения

43. Зарегистрированные обращения рассматриваются начальником ОДиР, который определяет соответствие обращения установленным законодательством требованиям и порядок его рассмотрения по существу (организует доклад начальнику академии, направляет в структурные подразделения академии).

44. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию академии, в течение семи дней со дня регистрации подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем письменно уведомляется гражданин.

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

46. По обращению, относящемуся к компетенции академии, в течение семи дней со дня регистрации принимается одно из следующих решений:

46.1. Принять к рассмотрению по существу.

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

46.4. Не проводить проверку по обращению:

46.4.1. Если оно признано начальником академии безосновательным (неоднократное обращение, в котором гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, подлежащие дополнительной проверке) и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

46.4.2. Если оно признано начальником академии некорректным по изложению или форме (обращение неясного и невразумительного содержания, а также обращение, текст которого не поддается прочтению либо написан на обрывках бумаги, плакатах и других предметах).

47. Повторные обращения докладываются начальнику академии с приложением информационных карточек, материалов проверок по предыдущим обращениям либо с обобщенной справкой о результатах их рассмотрения.

48. Начальник академии, принимающий организационное решение по обращению, тщательно разбирается в обстоятельствах и причинах поступления повторного обращения и принимает меры для их устранения.

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

50. В резолюции по обращению в письменном виде определяется должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

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

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

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

VI. Рассмотрение обращения по существу

54. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.

55. Сроки рассмотрения обращений, поступивших в академию напрямую от гражданина исчисляется с даты регистрации ОДиР.

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

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

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

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

60. Рассмотрение обращения или запроса члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляется безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее тридцати дней со дня его

получения. Срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с инициатором обращения или запроса.

61. Ответ на парламентский запрос должен быть направлен не позднее пятнадцати дней со дня его получения академией или в иной установленный Советом Федерации и (или) Государственной Думой Федерального Собрания Российской Федерации срок.

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

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

64. При рассмотрении обращения по существу исполнитель:

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

64.2. Определяет суть заявления, предложения или жалобы.

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

64.4. Уточняет при необходимости у гражданина дополнительные сведения или просит представить отсутствующие документы (по телефону, при наличии в обращении сведений об абонентском номере, или приглашает его на личную беседу). В случае отказа гражданина предоставить требуемую информацию или документы ему направляется ответ по результатам рассмотрения имеющихся материалов.

64.5. Осуществляет подготовку запросов для получения необходимых сведений, документов и материалов.

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

64.11. Осуществляет подготовку заключения о результатах проверки по жалобе и представляет его на утверждение начальнику академии.

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

65. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», оценивается целесообразность применения на практике каждой рекомендации гражданина, на основании чего делается вывод о возможности его принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в практической деятельности и при обобщении

правоприменительной практики. О результатах рассмотрения предложения гражданину направляется ответ.

66. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», выделяется действие, на необходимость совершения которого указывает гражданин. При наличии достаточных оснований для его совершения принимаются меры для удовлетворения заявления. В ответе гражданину сообщается об удовлетворении просьбы или причинах отказа в ее удовлетворении.

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

68. Для обобщения результатов проверки по жалобе составляется мотивированное заключение.

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

70. Во вводной части заключения указываются:

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

70.2. Фамилия, инициалы гражданина.

70.3. Предмет обжалования.

71. В описательной части заключения указываются:

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

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

72. В резолютивной части заключения указываются:

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

72.2. Предполагаемое для принятия решение по обращению.

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

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

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

72.3.3. Предложения о мерах по устранению выявленных недостатков.

72.4. Предложение о списании материалов в дело.

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

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

75. По итогам рассмотрения обращения, в том числе полученного в ходе приема граждан начальником академии, оно определяется:

75.1. «Поддержанное» - предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению.

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

75.3. «Разъясненное» - обращение, в котором не содержалось просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, разъяснены вопросы правового или иного характера, а также порядок обжалования судебных решений. К данной группе относятся также обращения, некорректные по содержанию (обращения, в которых содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, а также третьих лиц), изложению или форме.

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

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

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

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

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

76.3. Принятие решения о списании обращения в номенклатурное дело без ответа на основании рапорта или докладной записки сотрудника, осуществляющего рассмотрение, или начальника ОДиР в случаях, установленных 92 Правил.

77. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации

транспортного средства и другие документы) к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются гражданину путем личного вручения под расписку.

78. Решение о предоставлении гражданину возможности ознакомления с материалами по обращению или отдельными документами, а также снятии с них копий принимается начальником академии или структурного подразделения академии не ниже начальника отдела и оформляется заключением. На заключении проставляется отметка об ознакомлении гражданина с материалами по обращению, которая заверяется его подписью.

VII. Особенности рассмотрения отдельных обращений

79. Обращения, содержащие аудио - и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио - и (или) видеозаписей, иных информационных файлов, регистрируются и учитываются в соответствии с главой VI Правил. Рассмотрение таких обращений по существу производится при изложении их сути в текстовой части. В ином случае гражданину направляется уведомление о невозможности рассмотрения его обращения как некорректного по изложению в соответствии с подпунктом 46.4.2 Правил.

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

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

82. Переписка с гражданином по вопросу, на который ему ранее давался ответ, прекращается решением начальника академии по мотивированному заключению о признании неоднократного обращения безосновательным. От имени академии гражданину письменно сообщается о прекращении с ним переписки с подробным обоснованием решений, принятых по поставленным вопросам, и указанием реквизитов предыдущих ответов.

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

84. Заявление о прекращении рассмотрения обращения регистрируется в соответствии с пунктом 23 Правил. Данное заявление поддерживается, если в полученных материалах нет сведений о наличии

нарушений закона, требующих принятия мер реагирования. Если в обращении усматриваются признаки неправомерных действий (бездействия) сотрудников академии, проверка продолжается в порядке, установленном нормативными правовыми актами МВД России. Заявление о прекращении рассмотрения обращения приобщается к материалу первого обращения, о чем письменно сообщается гражданину.

VIII. Подготовка и направление ответа на обращение

85. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов (далее - ответ) направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке и подписывается в следующем порядке:

85.1. На первое обращение - руководителем структурного подразделения академии не ниже начальника отдела.

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

85.3. На безосновательное обращение, в котором обжалуется ответ заместителя начальника академии, - начальником академии с одновременным прекращением переписки.

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

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

88. Подготовка проекта ответа осуществляется головным исполнителем с учетом сведений, представленных соисполнителями.

89. Текст ответа составляется в официально-деловом стиле с указанием организации, откуда поступило обращение, а также всех обращений, объединенных в один материал, без нерасшифрованных служебных аббревиатур. Запрещается направлять ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

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

91. Ответ на обращение должен быть своевременным, полным, мотивированным, достоверным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения. Ссылки на нормы права без приведения содержания нормативных положений не допускаются.

92. Ответ на обращение не дается:

92.1. Если обращение признано начальником академии анонимным.

92.2. Если обращение признано начальником академии безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении,

прекращена.

93. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению):

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

93.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию академии.

93.3. Если в обращении обжалуется судебное решение.

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

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

95. Обращение оставляется без ответа на основании резолюции начальника академии на докладной записке непосредственного исполнителя или сотрудника (работника) ОДиР.

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

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

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

99. Материалы, необходимые для ответа на обращение, представляются с проектом ответа для доклада начальнику академии не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, за исключением обращений, срок рассмотрения которых составляет менее пяти рабочих дней.

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

101. Ответ на интернет-обращение после регистрации ОДиР

направляется в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем сканирования письменного ответа по указанному в обращении адресу электронной почты. В последнем случае оригинал ответа приобщается к материалу по обращению.

IX. Организация хранения рассмотренных обращений и материалов по их рассмотрению

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

титульный лист;

опись документов, находящихся в материале по письменному обращению;

лист резолюций по письменному обращению;

письменное обращение, приложения к нему (при их наличии) и конверт;

материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения), а также копии уведомлений гражданину и рапорт о продлении срока рассмотрения (при наличии);

заключение (докладная записка) по результатам рассмотрения жалобы;

копия ответа гражданину с датой и номером регистрации, заверенная начальником ОДиР, а в его отсутствие заместителем начальника ОДиР.

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

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

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

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

107. Опись к делу должна содержать следующие графы: фамилия автора обращения; регистрационный номер обращения; количество листов в материале по письменному обращению; отметка о движении материала.

108. Допускается изъятие из номенклатурных дел материалов по связанным обращениям для их объединения на основании рапорта

сотрудника по согласованию с начальником академии. При изъятии материала по обращению из дела в описи проставляются отметки о движении материала.

109. Допускается формирование отдельных номенклатурных дел по заявлениям, предложениям, а также по типам жалоб: коллективным, повторным, неоднократным, анонимным, некорректным по содержанию или изложению.

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

111. Работнику ОДиР запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения без отметки руководителя самостоятельного подразделения не ниже начальника отдела «В дело № ___» на заключении или копии ответа, а также материал, не соответствующий требованиям пункта 102 Правил.

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

XI. Порядок организации и проведения личного приема граждан

113. Личный прием граждан (далее - прием) осуществляется в специально выделенной для этих целей аудитории № 124, расположенной на первом этаже учебного корпуса по адресу: г. Омск, ул. Комарова, д. 7. Запрещается прием в рабочих кабинетах начальника академии, его заместителей и руководителей подразделений.

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

115. Прием организует начальник ОДиР.

116. Прием руководящим составом академии осуществляется по графику, который ежемесячно утверждается начальником академии и предусматривает в том числе прием в течение трех часов один раз в месяц в субботний день, а также один раз в неделю в рабочий день с 17 до 20 часов.

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

118. Прием начальником академии и его заместителями осуществляется не менее одного раза в месяц.

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

120. Предварительная запись осуществляется начальником ОДиР, при личном обращении гражданина или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи начальник ОДиР уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

121. Прием осуществляется в порядке очередности.

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

123. При приеме гражданин предъявляет начальнику ОДиР документ, удостоверяющий его личность.

124. Карточки личного приема в письменной форме заполняются должностными лицами, осуществляющими прием, или начальником ОДиР.

125. В карточку личного приема вносятся следующие сведения:

125.1. Дата приема.

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

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

125.4. Фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего прием.

125.5. Содержание обращения в устной форме на личном приеме (далее - устное обращение)

125.6. Информация о результатах приема.

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

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

126. Оформление резолюций на карточке личного приема запрещается.

127. Заполненные карточки личного приема в тот же день передаются в ОДиР.

128. Карточки личного приема учитываются в хронологическом порядке по дате. Картотека личного приема регистрируется в начале года в установленном порядке. Количество карточек в картотеке определяется исходя из количества лиц, принятых в прошлом году. Допускается хранение карточек в картотеке в алфавитном порядке.

129. Если рассмотрение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию академии, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

проверки:

130.1. Ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем проставляется отметка в карточке личного приема.

130.2. Если гражданин просит представить письменный ответ, составляется рапорт о содержании устного обращения с указанием сведений, предусмотренных пунктом 125 Правил, который подлежит регистрации, учету и рассмотрению в порядке, установленном Правилами.

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

132. На первом листе принятого в ходе приема письменного обращения проставляется отметка «Принято на личном приеме». По просьбе гражданина на копии письменного обращения проставляется аналогичная отметка с подписью сотрудника (работника), принявшего обращение, с указанием даты.

133. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

134. В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

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

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

Правила рассмотрены и одобрены
Ученым советом академии.
Протокол № 5 от «18» декабря 2014 г.