

Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Работа по организации приема граждан и рассмотрению заявлений и обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказа МВД России от 12.09.2013 № 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации». Рассматриваются обращения, поступившие от граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Обращения, поступившие в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение тридцати календарных дней со дня их регистрации. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в органе внутренних дел до даты подписания окончательного ответа гражданину.

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

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

4. Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение обращения, обязан:
обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина;

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

направить гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пункта 5 Инструкции.

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

о порядке и сроках рассмотрения обращений и нормативных правовых актах, регулирующих вопросы их рассмотрения;

график приема граждан;

о присутствии на личном приеме членов общественных советов, образованных при МВД России и его территориальных органах;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц органов внутренних дел, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

5. Если информирование гражданина по телефону занимает более десяти минут, сотрудник предлагает ему обратиться за получением информации письменно, в форме электронного документа или на личном приеме. Информирование по телефону о поступлении обращения и результатах его рассмотрения, а также разглашение данной информации посторонним лицам запрещаются.

6. Письменное обращение или интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа внутренних дел, в который направляем обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица органа внутренних дел, или его должность;

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

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;

личную подпись и дату.

7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению или интернет-обращению документы и материалы либо их копии.

8. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации обращения, направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке.

9. Ответ на обращение не дается:

если обращение признано уполномоченным должностным лицом анонимным;

если обращение признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

10. 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):

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

если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа внутренних дел;

если в обращении обжалуется судебное решение;

если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

Административный порядок обжалования решений, действий (бездействия) государственных органов и их должностных лиц

11. Статья 53 Федерального закона от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции» предусматривает, что действия (бездействие) сотрудника полиции, нарушающие права и законные интересы гражданина, государственного и муниципального органа, общественного объединения, религиозной и иной организации, могут быть обжалованы в вышестоящий орган или вышестоящему должностному лицу, в органы прокуратуры Российской Федерации либо в суд.

12. Основными законодательными актами, регламентирующими процедуру внесудебного (административного) порядка обжалования действий (бездействия) государственных органов и их должностных лиц, являются:

- Федеральный закон от 17 января 1992 г. № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц".

13. **Основания для обжалования** определены в части 1 статьи 2 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан».

14. Такими основаниями являются:

нарушение прав и свобод гражданина;

создание препятствий осуществлению гражданином его прав и свобод;

незаконное возложение на гражданина какой-либо обязанности или его незаконное привлечение к какой-либо ответственности.

15. Общие требования к содержанию жалобы установлены ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Так, жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

16. Жалоба должна содержать:

наименование государственного органа, в который направляется жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

суть жалобы;

личная подпись и дата.

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

18. Жалобы направляются в те органы и тем должностным лицам, которым непосредственно подчинены органы и должностные лица полиции, действия (бездействие) которых обжалуются. По общему правилу жалобы рассматриваются в течение 30 дней. По результатам рассмотрения жалобы орган принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу;

отказывает в удовлетворении жалобы.

19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры. Статья 10 Федерального закона от 17 января 1992 г. № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» предусматривает, что в органах прокуратуры в соответствии с их полномочиями разрешаются заявления, жалобы и иные обращения, содержащие сведения о нарушении законов. Решение, принятое прокурором, не препятствует обращению лица за защитой своих прав в суд.

Решение по жалобе на приговор, решение, определение и постановление суда может быть обжаловано только вышестоящему прокурору.

20. Законодательством установлен особый административный порядок обжалования гражданином действий (бездействий) вышестоящего органа, должностного лица на постановление по делу об административном правонарушении.

Порядок обращения гражданина Российской Федерации определен Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП).

21. Жалоба на постановление по делу об административном правонарушении может быть подана как непосредственно в вышестоящий орган (должностному лицу), уполномоченный ее рассматривать, так и в орган (должностному лицу), которым вынесено постановление по делу и который обязан в течение трех суток со дня поступления жалобы направить ее со всеми материалами дела в соответствующий вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

22. Срок разрешения жалобы гражданина в вышестоящий орган, должностному лицу:

на постановление по делу об административном правонарушении жалоба может быть подана в течение десяти суток со дня вручения или получения копии постановления;

на постановления по делам об административных правонарушениях, предусмотренных статьями 5.1 - 5.25, 5.45 - 5.52, 5.56, 5.58 КоАП, жалобы могут быть поданы в пятидневный срок со дня вручения или получения копий постановлений.

23. Законодательством установлен особый административный порядок обжалования гражданином действий (бездействия) вышестоящего органа, должностного лица на процессуальные действия и решений суда и должностных лиц, осуществляющих уголовное судопроизводство. Порядок обращения гражданина Российской Федерации определен Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации (УПК).

24. Каждый гражданин Российской Федерации имеет право обращаться в вышестоящий орган, должностному лицу в соответствии с их полномочиями для подачи жалобы. Прокурор, руководитель следственного органа рассматривает жалобу в течение 3 суток со дня ее получения. В исключительных случаях, когда для проверки жалобы необходимо истребовать дополнительные материалы либо принять иные меры, допускается рассмотрение жалобы в срок до 10 суток, о чем извещается заявитель.