

## **ИНФОРМАЦИЯ**

### **о порядке и сроках рассмотрения обращений**

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

Согласно пункту 21 Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации, утвержденной приказом МВД России от 12 сентября 2013 года №707<sup>4</sup> письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

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

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

*3. Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.*

*4. Личную подпись и дату.*

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

Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

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

*2. Адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или*

---

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

<sup>2</sup> Далее – «жалобы на нарушение порядка предоставления государственных услуг».

<sup>3</sup> Пункт 15 постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829).

<sup>4</sup> Далее – «Инструкция»

*почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.*

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

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.

К рассмотрению принимаются обращения:

#### **1. Направленные посредством:**

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

*1.2. Официальных сайтов.*

*1.3. Факсимильной связи.*

*1.4. Федеральной фельдъегерской связи и специальной связи.*

*1.5. Дежурной части территориального органа МВД России<sup>5</sup>.*

*1.6. Почтового ящика, установленного в круглосуточно доступных для граждан местах зданий МВД России, его территориальных органов на межрегиональном, окружном и региональном уровнях, а также органов внутренних дел, где нет дежурных частей.*

#### **2. Полученные в ходе личного приема.**

Сотрудникам подразделений делопроизводства и режима<sup>6</sup> запрещается лично принимать обращения от граждан, за исключением рапортов и обращений, принятых в ходе личного приема уполномоченными должностными лицами.

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

---

<sup>5</sup> Далее – «территориальный орган».

<sup>6</sup> Далее – «подразделения делопроизводства».

1. Принять к рассмотрению по существу.

2. Направить для рассмотрения в самостоятельное подразделение (по обращениям, зарегистрированным в иных органах внутренних дел)<sup>7</sup>.

3. Направить для рассмотрения по существу в подчиненный территориальный орган, если в обращении или связанной с ним по смыслу учетной форме не содержится информации о результатах рассмотрения в нем обозначенных гражданином вопросов и (или) их решение не относится к исключительной компетенции данного органа внутренних дел (подразделения): в центральном аппарате Министерства –

в территориальный орган на межрегиональном или региональном уровне либо его самостоятельное подразделение; в территориальных органах на межрегиональном и региональном уровнях – в подчиненный территориальный орган на районном уровне либо его самостоятельное подразделение, о чем гражданин не уведомляется. Запрещается направлять в подчиненные подразделения повторные обращения, а также обращения, за рассмотрением которых осуществляется текущий контроль.

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

5. Не проводить проверку по обращению:

5.1. Если оно признано уполномоченным должностным лицом безосновательным<sup>8</sup> и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

5.2. Если оно признано уполномоченным должностным лицом некорректным по изложению или форме<sup>9</sup>.

Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.

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

Обращения, поступившие в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий

---

<sup>7</sup> В указанный срок обеспечивается получение обращения непосредственным исполнителем.

<sup>8</sup> Неоднократное обращение, в котором гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, подлежащие дополнительной проверке.

<sup>9</sup> Обращение неясного и невразумительного содержания, а также обращение, текст которого не поддается прочтению либо написан на обрывках бумаги, плакатах и других предметах.

праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется с даты регистрации обращения в органе внутренних дел до даты подписания окончательного ответа гражданину.

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

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

*1. Письменный или направленный в форме электронного документа либо устный, данный на личном приеме ответ гражданину*

*по существу всех поставленных им вопросов.*

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

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

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

*3. Принятие решения о списании обращения в номенклатурное дело без ответа на основании рапорта или докладной записки сотрудника, осуществляющего рассмотрение, или сотрудника подразделения делопроизводства в случаях, установленных пунктом 146 Инструкции.<sup>10</sup>*

Жалобы на решения, принятые уполномоченным должностным лицом самостоятельного подразделения, подаются руководству органа внутренних дел. Жалобы на решения, принятые руководителем органа внутренних дел, подаются в вышестоящий орган внутренних дел.

---

<sup>10</sup> 146. Ответ на обращение не дается:

146.1. Если обращение признано уполномоченным должностным лицом анонимным.

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

