

**Дисциплина**

**«Административная деятельность полиции»**

**Лекция**



**ТЕМА 11**

**РАССМОТРЕНИЕ ПОЛИЦИЕЙ  
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**РЯЗАНЬ 2017**

# Вопросы лекции



- **Вопрос 1. Виды обращений граждан в ОВД.**
- **Вопрос 2. Порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан в ОВД. Сроки рассмотрения обращений и условия их продления.**
- **Вопрос 3. Организация и осуществление приема населения в ОВД.**
- **Вопрос 4. Контроль за соблюдением порядка, приема, регистрации и разрешения обращений граждан.**

# Литература



- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции».



- Приказ МВД России от 31.08.2011 № 988 «Об утверждении Порядка присутствия членов общественных советов при МВД РФ и его территориальных органах при проведении должностными лицами ОВД личного приема граждан».
- Приказ МВД России от 12.09.2013 № 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе МВД РФ».

# Вопрос 1.



## **ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

# Функции института обращений граждан



- 1) форма реализации его конституционного права на участие в управлении государством;
- 2) средство защиты прав и свобод граждан;
- 3) средство обратной связи и выражение реакции народа, на решения, принимаемые государственной властью.



**Обращение гражданина** – направленные в государственный орган, ОМСУ или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, ОМСУ.



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





**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, ОМСУ и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.



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

# Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений



Осуществляется:

- по телефону
- на официальных сайтах МВД России, его территориальных органов и организаций;
- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- на информационных стендах и (или) информационных терминалах.

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

- 1. Полное и сокращенное наименования территориального органа МВД России, почтовые и электронные адреса, номера телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера.
- 2. Фамилия, имя, отчество руководителей территориального органа и должностных лиц, ответственных за организацию приема граждан и обеспечение рассмотрения их запросов информации и обращений.
- 3. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в системе МВД России и нормативные правовые акты, регулирующие вопросы их рассмотрения.
- 4. График приема граждан.
- 5. Информация о присутствии членов общественных советов, образованных при МВД России и его территориальных органах, при личном приеме граждан.
- 9. Сведения о месте нахождения, почтовых адресах, справочных телефонах управлений, отделов МВД России по районам, городам и иным муниципальным образованиям.

# Содержание информации о рассмотрении обращений



- 1. О порядке и сроках рассмотрения обращений и нормативных правовых актах, регулирующих вопросы их рассмотрения.
- 2. График приема граждан.
- 3. О присутствии на личном приеме членов общественных советов, образованных при МВД России и его территориальных органах.
- 4. О порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц ОВД, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.



- При индивидуальном устном (на личном приеме или по телефону) информировании гражданина сотрудник органа внутренних дел должен 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.
- Если осуществление индивидуального информирования гражданина занимает более десяти минут, сотрудник должен предложить ему обратиться за получением информации письменно.

## Вопрос 2.



**ПОРЯДОК ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В  
ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ. СРОКИ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И УСЛОВИЯ  
ИХ ПРОДЛЕНИЯ.**

## **Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:**



- 1) наименование ОВД или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица ОВД или его должность;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- 3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4) краткое и логичное изложение существа обращения;
- 5) личную подпись и дату.



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

**Электронная подпись является дополнительной информацией.**

# Стадии рассмотрения обращений граждан в ОВД

- 1) прием, регистрацию и учет обращения;
- 2) принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения;
- 3) рассмотрение обращения исполнителем по существу и принятие по нему решения;
- 4) подготовку и направление ответа на обращение;
- 5) формирование и направление запросов в органы (организации), участвующих в рассмотрении отдельных обращений;
- 6) организацию и проведение личного приема граждан;
- 7) хранение обращений и материалов, связанных с их рассмотрением;
- 8) обобщение и анализ статистической информации о поступлении и результатах рассмотрения обращений граждан.

# Стадия 1. Прием, регистрация и учет обращения



## К рассмотрению принимаются обращения направленные посредством:

- 1. Операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание органа внутренних дел.
- 2. Официальных сайтов.
- 3. Факсимильной связи.
- 4. Федеральной фельдъегерской связи и специальной связи.
- 5. Дежурной части ТО МВД России.
- 6. Почтового ящика, установленного в круглосуточно доступных для граждан местах зданий ОВД.
- 7. Полученные в ходе личного приема.

**Обращение, поступившее в ОВД, подлежит обязательному приему.**



- **Регистрация** обращений ежегодно начинается с номера 1.
- 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.
- При ведении картотечного или журнального учета перед порядковым номером проставляется первая буква фамилии автора обращения, например: В-101.

# Учет обращений осуществляется при помощи:



- 1) карточек учета письменных обращений;
- 2) журнала учета письменных обращений;
- 3) автоматизированной информационной системы (АИС) учета обращений граждан.

# Обязательному учету подлежат следующие сведения об обращении:



- 1. Регистрационный номер.
- 2. Дата регистрации.
- 3. Способ доставки.
- 4. Количество листов обращения и приложения к нему.
- 5. Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или инициалы гражданина.
- 6. Почтовый и (или) электронный адреса для направления ответа или уведомления.
- 7. Название организации, дата и исходящий номер, фамилия и инициалы лица, подписавшего обращение.
- 8. Краткое содержание, отражающее суть обращения, а также кому оно адресовано.
- 9. Дата, указанная гражданином в обращении.
- 10. Классификация по тематике.
- 11. Характеристики обращения (заявление, предложение, жалоба, запрос информации, коллективное, повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и другие).

# Обязательному учету подлежат следующие сведения об обращении:



- 12. Регистрационные номера связанных с ним по смыслу обращений.
- 13. Резолюции по обращению с указанием их дат, а также фамилий и инициалов руководителей.
- 14. Сведения об осуществлении текущего контроля.
- 15. Наименование подразделения, фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение обращения по существу и уполномоченного на подписание ответа, дата получения непосредственным исполнителем .
- 16. Принятое по существу обращения решение.
- 17. Результат рассмотрения обращения с указанием даты ответа или уведомления, фамилии и инициалов должностного лица, подписавшего ответ или уведомление.
- 18. Информация о выезде на место для проверки фактов и обстоятельств, изложенных в обращении.
- 19. Результаты служебной проверки и сведения о привлечении к ответственности сотрудников, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан.
- 20. Место хранения материалов по обращению.

## **Стадия 2. Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения**



**Предварительное рассмотрение зарегистрированных обращений осуществляет уполномоченный сотрудник.**

**По обращению, относящемуся к компетенции ОВД, принимается одно из следующих решений:**

- 1) принять к рассмотрению;
- 2) направить для рассмотрения в подчиненный территориальный ОВД, о чем уведомляется автор обращения;
- 3) приобщить аналогичное обращение к материалам проверки по предыдущему обращению;
- 4) не проводить проверку по обращению, если оно признано многократным, некорректным по содержанию или изложению.





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

## Стадия 3. Рассмотрение обращения

### исполнителем по существу и принятие по нему решения



#### **Уполномоченное должностное лицо в ходе рассмотрения обращения:**

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- 2) направляет запросы с целью получения необходимых документов и материалов в другие государственные органы, ОМСУ и иным должностным лицам;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.



- Для обобщения результатов рассмотрения жалобы составляется мотивированное заключение.
- 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 ОВД или его заместителем.
- 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.

## Стадия 4. Подготовка и направление ответа на обращение



- Ответ гражданину дается в письменной форме на официальном бланке за подписью руководителя или заместителя руководителя территориального ОВД.
- Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ.
- На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо.
- Подписанный ответ передается в подразделение делопроизводства для отправки адресату, второй экземпляр возвращается исполнителю для формирования архивного материала.

## Стадия 5. Формирование и направление запросов

- Должностное лицо ОВД имеет право направлять запросы с целью получения необходимых сведений в другие органы, организации.
- Подготовка запросов осуществляется лицом, рассматривающим обращение и подписывается руководителем ОВД или его заместителем.
- Направление запросов осуществляется подразделением делопроизводства ОВД с обязательной регистрацией и учетом.

## Стадия 6. Организация и проведение личного приема граждан

Личный прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. Запрещается прием в рабочих кабинетах руководителя ОВД и самостоятельных подразделений.

Личный прием граждан осуществляется в соответствии с ежемесячным графиком, утверждаемым руководителем ОВД. При этом предусматривается проведение приема граждан в течении 3 часов 1 раз в месяц в субботний день, а также 1 раз неделю в рабочий день с 17 до 20 часов.

### **Прием осуществляется:**

- начальником территориального ОВД и его заместителями - не менее 1 раза в месяц,
- начальниками структурных подразделений ОВД – по мере необходимости.

## **Стадия 7. Хранение обращений и материалов, связанных с их рассмотрением**



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

- 1) титульный лист;
- 2) опись документов, находящихся в материале по письменному обращению;
- 3) лист резолюций по письменному обращению;
- 4) письменное обращение, приложения, конверт;
- 5) материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась), а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, рапорт о продлении срока рассмотрения;
- 6) заключение по результатам рассмотрения обращения;
- 7) копия ответа автору обращения.



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

Материалы по письменным обращениям граждан формируются в отдельных номенклатурных делах, которые хранятся в подразделении делопроизводства ОВД.

**Опись к делу должна содержать следующие графы:**

- 1) фамилия автора обращения;
- 2) регистрационный номер обращения;
- 3) количество листов в материале по письменному обращению;
- 4) отметка о движении материала.



## Стадия 8. Обобщение и анализ статистической информации о поступлении и результатах рассмотрения обращений граждан

- Мероприятия по анализу состояния работы с обращениями граждан должны осуществляться на плановой основе.
- Состояние работы с обращениями граждан должно систематически рассматриваться на заседаниях коллегий, оперативных совещаниях при руководителе органа внутренних дел с заслушиванием руководителей структурных подразделений.

## Гражданин при рассмотрении его обращения органами внутренних дел имеет право:



- 1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.
- 2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения,.
- 3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке.
- 5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 6. На возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконными действиями (бездействием) ОВД.

# Сроки рассмотрения обращений



- Срок исчисляется в календарных днях.
- Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в подразделении делопроизводства в течение 3 рабочих дней с момента поступления в ОВД.
- Обращения, поступившие в ОВД рассматриваются в течение 30 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.



- В исключительных случаях, а также при направлении запроса о представлении документов и материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение.
- Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее 3 дней до истечения установленного срока представляет рапорт на имя руководителя, давшего поручение о рассмотрении данного обращения.

# Специальные сроки рассмотрения обращений граждан в ОВД



- Рассмотрение обращения члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы - безотлагательно. При необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня его получения.
- Ответ на парламентский запрос - не позднее 15 дней или в иной установленный палатой ФС РФ срок.
- Уполномоченному по правам человека в РФ - не позднее 15, если в запросе не установлен иной срок.
- Информация о деятельности ОВД по официальному запросу редакции СМИ предоставляется в 7-дневный срок.

# Вопрос 3.



**ОРГАНИЗАЦИЯ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРИЕМА  
НАСЕЛЕНИЯ В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ.**



**Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, которые должны быть оборудованы:**

- 1) системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха;
- 2) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- 3) средствами оказания первой медицинской помощи;
- 4) приспособлениями обеспечивающими возможность передвижения лиц с ограниченными возможностями здоровья.



- Срок ожидания гражданина в очереди для записи на личный прием не должен превышать тридцати минут.
- Для ожидания гражданами приема отводятся места, оборудованные стульями, столами, обеспечиваются писчей бумагой, ручками.
- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.
- В интересах защиты прав граждан и сотрудников в процессе личного приема может производиться аудио- и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.



## По результатам личного приема принимается одно из решений:



- 1) направить посетителя в соответствующее подразделение ОВД для разрешения поставленных вопросов;
- 2) принять письменное обращение;
- 3) отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- 4) удовлетворить просьбу о записи на личный прием к руководящему составу ОВД.



- 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.
- 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 остальных случаях гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

## Вопрос 4.



**КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ  
ПОРЯДКА, ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И  
РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

## Цели контроля за рассмотрением обращений



- 1) соблюдение порядка рассмотрения обращений;
- 2) принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан;
- 3) анализ содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с ними.



- На обращении, подлежащем контролю, проставляется оттиск штампа ОВД – т.е. субъекта контроля со словом «контроль» и указанием даты исполнения.
- Обращение, поставленное на контроль, запрещается направлять на рассмотрение в подчиненные подразделения. Решение по результатам проведенной проверки принимается должностным лицом, которому поручено его рассмотрение.
- Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято только руководителем, его установившим.
- Рассмотрение обращения снимается с контроля, если заявителю дан ответ на все поставленные в обращении вопросы и приняты необходимые меры.

## **В ходе инспектирования, контрольных проверок и целевых выездов изучаются:**



- 1. Планирование мероприятий по улучшению качества рассмотрения обращений, выявлению и устранению причин, их порождающих.
- 2. Материалы коллегий и оперативных совещаний, на которых рассматривались вопросы работы с обращениями граждан.
- 3. Статистические и аналитические материалы.
- 4. Должностные инструкции сотрудников, осуществляющих работу с обращениями граждан.
- 5. Знание сотрудниками требований НПА, регламентирующих работу с обращениями граждан.
- 6. Организация личного приема граждан.
- 7. Учетные формы.
- 8. Номенклатурные дела с материалами по письменным обращениям граждан.

**Результаты проверок отражаются отдельной справкой.**

## **Гражданин может обратиться с жалобой на нарушения его прав при рассмотрении обращения, в следующих случаях:**



- 1. Нарушение срока регистрации обращения.
- 2. Нарушение срока рассмотрения.
- 3. Требование у гражданина документов, не предусмотренных НПА РФ.
- 4. Отказ в приеме документов.
- 5. Затребование с гражданина платы, не предусмотренной НПА РФ.
- 6. Отказ ОВД, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах.



- Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ОВД, рассматривающий обращение.
- Жалобы на решения, принятые сотрудником, рассматривающим обращение подаются руководителю ОВД.
- Жалобы на решения, принятые руководителем ОВД, подаются в вышестоящий ОВД в порядке подчиненности.