

О порядке приёма и первичной обработке обращений в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации

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.

В системе МВД проводится на основании приказа МВД России от 12.09.2013 № 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации».

Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

Информирование граждан в системе МВД России осуществляется по телефону, а также путём 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:

1.1. О порядке и сроках рассмотрения обращений и нормативных правовых актов, регулирующих вопросы их рассмотрения

1.2. График приёма граждан

1.3. О присутствии на личном приёме членов общественных советов, образованных при МВД России и его территориальных органах

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

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

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

Прием и первичная обработка обращений

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.

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.

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.
 - 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 приёма.

Сотрудникам подразделений делопроизводства и режима запрещается лично принимать обращения от граждан, за исключением рапортов и обращений, принятых в ходе личного приёма уполномоченными должностными лицами.

Выемка корреспонденции из почтового ящика производится сотрудником подразделения делопроизводства не реже одного раза в день.

Пресс-служба УМВД России по г. Ялте