



МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

09.12.2016

г. Луганск

№ 810

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
19.01.2017 за № 27/1078

Об утверждении Инструкции о порядке работы с обращениями граждан и об организации их личного приёма в системе Министерства внутренних дел Луганской Народной Республики

С целью обеспечения реализации гражданами конституционного права на обращения, усовершенствования организации их личного приёма в Министерстве внутренних дел Луганской Народной Республики, подчинённых ему органах и подразделениях внутренних дел, а также для обеспечения исполнения Закона Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-1, «Об обращениях граждан», Закона Луганской Народной Республики от 10.10.2014 № 30-1 «О статусе депутата Народного Совета Луганской Народной Республики» (с изменениями), постановления Совета Министров Луганской Народной Республики от 18.10.2016 № 562 «Об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Луганской Народной Республики» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан и об организации их личного приёма в системе Министерства внутренних дел Луганской Народной Республики.
2. Направить в Министерство юстиции Луганской Народной Республики для проведения государственной регистрации.

3. Начальнику Управления исполнения наказаний Министерства внутренних дел Луганской Народной Республики Журбе С.Н. разработать и утвердить Инструкцию о порядке работы с обращениями граждан и организации их личного приёма в системе Управления исполнения наказаний Министерства внутренних дел Луганской Народной Республики.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

5. Приказ вступает в силу через 10 (десять) дней после дня его официального опубликования.

Министр
генерал-майор полиции

И.А. Корнет

УТВЕРЖДЕНА

приказом Министерства внутренних
дел Луганской Народной Республики
от 09.12.2016 № 810

Зарегистрировано в Министерстве юстиции
Луганской Народной Республики
19.01.2017 за № 27/1078

ИНСТРУКЦИЯ о порядке работы с обращениями граждан и об организации их личного приема в системе Министерства внутренних дел Луганской Народной Республики

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке работы с обращениями граждан и об организации их личного приема в системе Министерства внутренних дел (далее - Инструкция) устанавливает единый для органов внутренних дел порядок приема, регистрации, рассмотрения, обобщения и анализа обращений граждан, а также определяет действия по контролю за соблюдением данного порядка.

1.2. Граждане имеют право обратиться в органы внутренних дел (далее - ОВД), к их руководителям с заявлениями, жалобами и предложениями, которые касаются основной деятельности ОВД, заявлениями или ходатайствами о реализации своих социально - экономических, политических и личных прав и законных интересов, а также с жалобами об их нарушении.

Военнослужащие, сотрудники ОВД и государственной безопасности имеют право подавать обращения по вопросам, которые не относятся к их служебной деятельности.

1.3. Работа с обращениями граждан и их личный прием является одним из основных направлений деятельности ОВД, способом получения информации по вопросам, отнесенным к их компетенции, одной из форм укрепления и расширения связей полиции с общественностью и включает в себя такие составные элементы:

- прием, регистрацию и первичное рассмотрение обращений граждан;
- принятие решений по обращениям граждан и предоставление ответов заявителям;
- контроль за состоянием работы с обращениями;

обобщение результатов работы и анализ обращений граждан;
использование результатов анализа в практической деятельности.

Руководители ОВД всех уровней, согласно своим должностным регламентам, несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, а также осуществление личного приема.

1.4. Информация, которая содержится в письменных и устных обращениях граждан, используется для дальнейшего укрепления правопорядка и законности, усовершенствования деятельности ОВД.

1.5. К обращениям граждан относят изложенные в письменной или устной форме предложения (замечания), заявления (ходатайства) и жалобы.

1.6. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

заявители – граждане, их законные представители, обратившиеся в Министерство внутренних дел, территориальные органы, на предприятия, в учреждения и организации;

заявление (ходатайство) – обращение граждан с просьбой о содействии реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства либо недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций независимо от форм собственности, народных депутатов Луганской Народной Республики, депутатов местных советов, должностных лиц, а также высказывание мнения относительно улучшения их деятельности. Ходатайство – письменное обращение с просьбой о признании за лицом соответствующего статуса, прав либо свобод и т. п.;

жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав граждан и защите законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием), решениями государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, объединений граждан, должностных лиц;

обращение – предложение (замечание), заявление (ходатайство) и жалоба, изложенные в письменной или устной форме;

индивидуальное обращение – обращение, сделанное от имени одного гражданина;

коллективное обращение – обращение, сделанное от имени двух и более граждан;

письменное обращение – обращение, составленное и оформленное гражданином на бумаге с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов;

повторное обращение – обращение, рассмотренное одним и тем же органом от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу;

устное обращение – обращение, изложенное гражданином лично или через третьих лиц (доверенных лиц) на личном приеме;

предложение (замечание) – обращение граждан, где высказываются совет, рекомендации относительно деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, депутатов всех уровней, должностных лиц,

а также высказываются мнения об урегулировании общественных отношений и условий жизни граждан, совершенствовании правовой основы государственной и общественной жизни, социально-культурной и иных сфер деятельности государства и общества;

депутатский запрос - это требование депутата, заявленное на пленарном заседании Народного Совета Луганской Народной Республики, к подконтрольным и подотчетным ему органам, руководителям органов, избираемых, утверждаемых, назначаемых или согласовываемых Народным Советом Луганской Народной Республики, руководителям расположенных на территории Луганской Народной Республики предприятий, учреждений и организаций о даче официального разъяснения по вопросам, отнесенным к их ведению;

депутатское обращение - это изложенное депутатом в письменной форме и направленное в органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностным лицам, руководителям предприятий, учреждений и организаций, объединениям граждан предложение осуществить определенные действия, дать официальное разъяснение или изложить позицию по вопросам, отнесенным к их компетенции.

II. Прием и первичное рассмотрение обращений граждан

2.1. Обращения от граждан поступают в ОВД в письменном виде (по почте либо подаются лично заявителями), а также во время личного приема (устные и письменные).

Устные обращения граждан рассматриваются, и изложенные в них вопросы по возможности решаются должностными лицами ОВД во время личного приема граждан, который проводится согласно утвержденному графику.

О результатах рассмотрения обращения гражданину сообщается письменно или устно (по желанию заявителя).

Письменные обращения граждан, оформленные надлежащим образом и поданные в установленном порядке, подлежат обязательному принятию, регистрации в Журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 1) и первичному рассмотрению с целью определения их отношения к компетенции ОВД и назначения исполнителя по ним.

После регистрации в подразделениях документального обеспечения все обращения направляются руководителю на рассмотрение. Руководитель, в свою очередь, исходя из содержания обращения, определяет порядок его рассмотрения (при наличии признаков состава преступления либо правонарушения - в рамках Уголовно-процессуального кодекса, при отсутствии таковых – согласно Закону Луганской Народной Республики от 21.10.2014 № 32-1 «Об обращениях граждан» и данной Инструкции). Исполнитель определяется резолюцией руководителя, согласно которой обращение передается на исполнение.

При рассмотрении в рамках Уголовно-процессуального кодекса заявление подлежит обязательной регистрации в дежурной части ОВД согласно п. 3.2 «Инструкции о порядке приёма, регистрации и разрешения в ОВД заявлений и сообщений о преступлениях, правонарушениях и происшествиях», утвержденной приказом Министерства внутренних дел Луганской Народной Республики от 09.03.2015 № 116.

2.2. Обращение может быть подано как отдельным лицом (индивидуальное), так и группой лиц (коллективное).

Каждый гражданин может подать обращение и через уполномоченное на это другое лицо, если данные полномочия оформлены согласно действующему законодательству. Обращение в интересах несовершеннолетних и недееспособных лиц подается их законными представителями.

Обращение в интересах гражданина может быть подано другим лицом, трудовым коллективом или организацией, которая осуществляет правозащитную деятельность, если они получили от гражданина соответствующие полномочия, оформленные согласно действующему законодательству.

Первые руководители ОВД лично рассматривают обращения граждан. Особое внимание уделяется решению проблем, поднятых в обращениях ветеранов войны и труда, инвалидов, нетрудоспособных лиц, многодетных семей, одиноких матерей, других лиц, которые нуждаются в социальной защите и поддержке.

В обращении должны быть указаны фамилия, имя и отчество, место жительства гражданина, контактный телефон, а также изложена суть затронутого вопроса. Письменное обращение должно быть напечатано или написано от руки разборчиво и четко, подписано автором (группой авторов) с указанием даты.

Обращение, оформленное без соблюдения этих требований, возвращается заявителю с соответствующими разъяснениями. Письменное обращение без указания места жительства, обращение которое не подписано автором (авторами) или по которому невозможно установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

В письменном обращении следует изложить его суть, 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 на него незаконно возложена какая-либо обязанность, а также указать иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения.

Не рассматриваются повторные обращения, поданные в один и тот же орган одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу, если первое обращение решено по сути, и обращения лиц, признанных судом недееспособными. Решение о прекращении рассмотрения такого обращения принимает руководитель ОВД, о чем сообщается лицу, которое подало обращение.

III. Делопроизводство по обращениям граждан

3.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на Отдел делопроизводства, режима и технической защиты информации (далее - ОДРТЗИ) Министерства внутренних дел Луганской Народной Республики (далее - МВД ЛНР), а также на сотрудников подразделений документального обеспечения в структурных подразделениях МВД ЛНР и территориальных ОВД МВД ЛНР.

Порядок ведения делопроизводства по обращениям, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или другую тайну, охраняемую законом, определяется законодательством Луганской Народной Республики.

К рассмотрению принимаются обращения, полученные в ходе личного приема, а также направленные посредством:

почтовой связи с доставкой письменной корреспонденции в здание ОВД;
факсимильной связи;

дежурной части МВД ЛНР или дежурной части территориального ОВД МВД ЛНР;

почтового ящика, установленного в круглосуточно доступных для граждан местах зданий МВД ЛНР, его территориальных органов.

Письменные обращения, адресованные МВД ЛНР и его руководству и поступившие в МВД ЛНР, регистрируются и контролируются ОДРТЗИ МВД ЛНР.

Письменные обращения, адресованные и поступившие в структурные подразделения МВД ЛНР и территориальные ОВД МВД ЛНР, регистрируются и контролируются их подразделениями делопроизводства соответствующего территориального ОВД МВД ЛНР, в которое поступило обращение.

Письменные обращения, не содержащие заявления о преступлении, об административном правонарушении, после регистрации и рассмотрения руководителем МВД ЛНР либо территориального ОВД передаются для рассмотрения в соответствии с данной Инструкцией.

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.

Во время регистрации обращению присваивается регистрационный номер. Регистрационный номер обращения состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера обращения (например: А-112), при коллективном обращении добавляется индекс «Кол» (например: Кол-15). При регистрации депутатского обращения проставляется индекс «Деп» (например: Деп-5), а при регистрации благодарственного письма - «Благ» (например: Благ - 10).

Аналогично регистрируются жалобы граждан на действия (бездействие) работников полиции и других должностных лиц ОВД, недобросовестное

выполнение ими служебных и гражданских обязанностей либо на отказ в осуществлении действий, предусмотренных действующим законодательством.

На свободном от текста месте первой страницы при регистрации обращения (в правом нижнем углу) ставится соответствующий Штамп регистрации обращений граждан (приложение № 2), в котором указывается дата регистрации и регистрационный номер.

Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются вместе с материалами проверки до истечения срока хранения обращений граждан, после чего уничтожаются.

3.2. Все обращения, которые поступили по почте, принимаются, предварительно рассматриваются и централизованно регистрируются в день поступления подразделением документального обеспечения ОВД в Журнале регистрации письменных обращений граждан.

Письменные и устные обращения, которые поступили от граждан во время личного приема, также регистрируются в Журнале регистрации обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема (приложение № 3).

Учет обращений, которые поступили от граждан по почте, и обращений, которые поступили во время личного приема, контроль за сроками их рассмотрения осуществляется сотрудниками подразделения документального обеспечения ОВД либо структурного подразделения МВД ЛНР.

Выемка корреспонденции из почтового ящика производится сотрудником подразделения делопроизводства ежедневно.

3.3. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам и поступившие на рассмотрение в один и тот же ОВД, считаются дублетными и регистрируются под номером первого обращения с добавлением порядкового номера, который проставляется через дробь, например: А-112/1, А-112/2.

В таком же порядке учитываются и регистрируются обращения граждан по одному и тому же вопросу, направленные государственными органами или другими учреждениями, организациями, предприятиями, средствами массовой информации по принадлежности для их рассмотрения и принятия решения по сути на местах, если последними уже были получены обращения аналогичного содержания.

Обращения от граждан по одному и тому же вопросу, присланные государственными органами или другими учреждениями, организациями, предприятиями, средствами массовой информации по принадлежности для рассмотрения в ОВД, повторными не считаются.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные. Для обозначения повторного обращения возле регистрационного штампа проставляется Штамп «ПОВТОРНО» (приложение № 4) и в Журнале регистрации письменных обращений граждан делается соответствующая отметка. Об указанном обращении, с учетом материалов рассмотрения предыдущего обращения, докладывается руководителю ОВД.

3.4. Если в обращении наряду с вопросами, которые относятся к компетенции ОВД, поднимаются вопросы, подлежащие решению в других исполнительных органах государственной власти, то при предоставлении гражданину ответа на обращение ОВД также разъясняет порядок решения этих вопросов.

3.5. В подразделениях документального обеспечения учет взятых на контроль письменных и устных обращений граждан ведется ответственным за это должностным лицом.

Обращения, о результатах рассмотрения которых нужно сообщить в Администрацию Главы Луганской Народной Республики, Совет Министров Луганской Народной Республики, исполнительные органы государственной власти или в которых поднимаются важные вопросы деятельности ОВД, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь. В этом случае на первом листе обращения проставляется Штамп «КОНТРОЛЬ» (приложение № 5). Решения по результатам проверки обращений принимаются руководством того ОВД либо подразделения МВД ЛНР, в который они поступили.

Обращения, на которые даются предварительные ответы, с контроля не снимаются. Контроль снимается только после принятия окончательного решения и осуществления мероприятий по решению вопросов, затронутых в обращениях. Решение о снятии с контроля таких обращений принимают должностные лица, которые приняли решение о взятии на особый контроль.

Результаты рассмотрения обращения вносятся в Журнал регистрации письменных обращений граждан и в Контрольную карточку (приложение № 6) или в Журнал регистрации обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема, и в Карточку приема граждан (приложение № 7). Для снятия с контроля Контрольные карточки и Карточки приема граждан после подписания руководителем предоставляются в подразделение документального обеспечения вместе с копией ответа заявителю.

По результатам рассмотрения обращения гражданина ОВД направляет в его адрес ответ за подписью должностного лица, по резолюции которого рассматривалось обращение, а в случае его отсутствия – за подписью должностного лица согласно распределению функциональных обязанностей. После выполнения поручений, определенных в резолюции руководства по обращениям граждан, сотрудники подразделения документального обеспечения принимают от исполнителей контрольную карточку, оформленную надлежащим образом, вместе с копией (копиями) ответов, а также выводы, докладные записки и другие документы, которые подтверждают выполнение в полном объеме заданий относительно рассмотрения обращений граждан согласно резолюции. Указанные документы (в случае выполнения заданий в полном объеме) являются основанием для снятия с контроля поручений, определенных руководством.

3.6. Вся переписка относительно обращений граждан ведется по индексам, присвоенным во время регистрации. Ответы на обращения граждан направляются на бланках ОВД за подписью руководителя и регистрируются в

Журнале учета исходящих документов, форма которого предусмотрена действующим законодательством.

3.7. После окончания проверки и принятия законного решения обращения вместе с материалами проверки отправляются должностным лицом, которое осуществляло рассмотрение обращения в подразделение документального обеспечения.

Рассмотренные обращения, включая документы по их исполнению и решения принятые по результатам рассмотрения обращения, размещаются в делах в хронологической последовательности либо по территориальному или алфавитному принципу. Документы представляют в деле самостоятельную группу и помещаются в мягкую обложку. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к вышеуказанной группе документов. При формировании дел проверяется правильность приобщения документов к делу, их полнота. Обращения, по которым решение не принято, подшивать в дело запрещается. Неправильно оформленные документы возвращаются для доработки исполнителям.

3.8. Документы и переписка по обращениям граждан хранятся в ОВД в подразделении документального обеспечения. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей.

Сохранность документов и переписка по обращениям граждан обеспечивается в структурных подразделениях МВД ЛНР и территориальных ОВД руководителями соответствующих структурных подразделений, сотрудниками подразделений документального обеспечения или должностными лицами, ответственными за делопроизводство.

Обращения граждан и материалы по их проверке хранятся на протяжении 5 лет. По истечении срока хранения документы подлежат уничтожению. Согласно п.7.4.1. постановления Совета Министров Луганской Народной Республики от 18.10.2016 № 562 «Об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Луганской Народной Республики» составляется акт об отборе на уничтожение.

IV. Рассмотрение обращений граждан и предоставление ответов их авторам

4.1. Руководители ОВД и их заместители обязаны рассматривать обращения по сути, если вопросы, затронутые в них, относятся к компетенции ОВД, в случае необходимости требовать у исполнителей материалы проверки, предпринимать меры в пределах компетенции для объективного решения поставленных авторами обращений вопросов, выяснять и устранять причины и условия, которые вынуждают граждан жаловаться, если это не противоречит действующему законодательству.

Непосредственные исполнители при осуществлении проверок по обращениям должны общаться с их авторами, выяснять все затронутые вопросы и обстоятельства, детально вникать в их суть, принимать меры относительно защиты конституционных прав граждан в пределах своей компетенции и согласно действующему законодательству.

Резолюция руководителя по обращению оформляется на отдельном листе бумаги. В ней указывается номер обращения, дата его регистрации и должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

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

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

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

При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких структурных подразделений МВД ЛНР и территориальных ОВД, подлинник обращения направляется на рассмотрение главному исполнителю в целях координации работы соисполнителей, сбора от них информации, обобщения, подготовки и направления ответа гражданину. Соисполнителям направляются копии обращения. Главный исполнитель и соисполнители в равной степени несут ответственность за соблюдение требований действующего законодательства Луганской Народной Республики при рассмотрении обращений граждан.

Передача обращения главному исполнителю и (или) непосредственному исполнителю осуществляется по Журналу регистрации письменных обращений, реестру отправленной корреспонденции или в соответствующем журнале согласно п. 6.6.4 постановления Совета Министров Луганской Народной Республики от 18.10.2016 № 562 «Об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Луганской Народной Республики». В учетной форме указываются дата передачи, фамилия, инициалы непосредственного исполнителя с проставлением его подписи, в реестре отправленной корреспонденции и соответствующем журнале - номер обращения и дата его передачи.

В случае неправильного определения главного исполнителя и (или) соисполнителя в резолюции, обращение не позднее 3 календарных дней с даты регистрации передается с мотивированным рапортом руководителя подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, заместителю Министра МВД ЛНР, курирующему данное подразделение, для замены главного исполнителя и (или) соисполнителя и внесения соответствующих изменений в учетные формы.

Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц ОВД либо об их личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, подлежат обязательному рассмотрению в подразделениях собственной безопасности и (или) по работе с личным составом.

Письменное обращение без указания места жительства, не подписанное автором (авторами), а также такое, по которому невозможно установить авторство, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

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

4.2. По результатам проверки обращения составляется Заключение (приложение № 8), которое должно содержать в себе объективный анализ всех собранных материалов.

4.3. Решения, которые принимаются по обращениям, должны быть мотивированными и основываться на нормах действующего законодательства. Должностное лицо, признав заявление подлежащим рассмотрению, обязано обеспечить своевременное принятие законного решения, а в случае признания жалобы объективной, немедленно принять меры по восстановлению затронутых прав граждан.

4.4. Обращения считаются рассмотренными, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы.

4.5. Ответ по результатам рассмотрения обращения в обязательном порядке дается теми структурными подразделениями МВД ЛНР или территориальными ОВД, которые его получили и в компетенцию которых входит решение затронутых в обращении вопросов, за подписью руководителя, его заместителя или уполномоченного должностного лица.

Ответ на письменное обращение, поступившее от гражданина во время личного приема, направляется за подписью принимавшего его должностного лица или уполномоченного должностного лица.

Ответ не дается, если обращение признано анонимным.

Ответ на обращение составляется в двух экземплярах. Подписанный ответ передается в подразделение делопроизводства вместе с материалами проверки по обращению, сформированными для хранения. После регистрации ответа первый экземпляр направляется в адрес заявителя, второй экземпляр (подшитый в материал дела) заверяется уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства с проставлением на ответе даты регистрации и регистрационного номера.

Решение об отказе в удовлетворении требований, изложенных в обращении, доводится до сведения заявителя в письменной форме со ссылкой на действующее законодательство и с изложением мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого решения. При этом указываются меры, принятые ОВД в пределах его компетенции для защиты конституционных прав граждан. Если заявитель обратился в устном порядке, то составляется соответствующая Справка (приложение № 9), в которой излагается суть вопроса. Данная Справка регистрируется в Журнале регистрации письменных обращений граждан или Журнале регистрации обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема, докладывается руководителю и предоставляется для рассмотрения согласно резолюции.

Если заявитель не нуждается в письменном ответе, то ему предоставляются устные разъяснения, а в Журнале регистрации письменных обращений граждан или Журнале регистрации обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема, делается соответствующая отметка.

4.6. Ответ по результатам рассмотрения коллективного обращения граждан (если обращение подписали двое и больше граждан) направляется тому гражданину, который в обращении подписался первым или адрес которого указан.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях с учетом выходных и праздничных дней. В случаях, если окончание срока рассмотрения обращений граждан приходится на выходной или праздничный день, то последним днем рассмотрения данных обращений граждан следует считать следующий за ним рабочий день.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших в МВД ЛНР и направленных для рассмотрения по существу в структурные подразделения МВД ЛНР или территориальные ОВД, исчисляются с даты регистрации в ОДРТЗИ. Сроки рассмотрения обращений, поступивших в территориальные органы напрямую от гражданина, исчисляются от даты регистрации в подразделении делопроизводства территориального органа.

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

5.2. Относительно каждого обращения не позднее чем в пятидневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

5.2.1. Принять к своему исполнению.

5.2.2. Передать на исполнение должностному лицу или другому подразделению ОВД.

5.2.3. Переслать по принадлежности в другой исполнительный орган государственной власти если вопросы, затронутые в обращении, не входят в компетенцию ОВД, о чем одновременно сообщить автору.

Запрещается направлять повторные обращения в подразделения, которые рассматривали первичное обращение, принятое решение по которому не удовлетворяет заявителя.

5.2.4. Оставить без рассмотрения, если обращение признано анонимным.

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

О пересылке обращения в другие территориальные ОВД или структурные подразделения МВД ЛНР необходимо обязательно информировать автора обращения.

5.3. Обращения рассматриваются и решаются в срок не более одного месяца со дня их поступления, а те, которые не нуждаются в дополнительном изучении, - безотлагательно, не позднее 10 дней со дня их получения. Если в месячный срок решить поставленные в обращении вопросы невозможно, руководитель соответствующего органа, предприятия, учреждения,

организации или его заместитель устанавливает необходимый срок для его рассмотрения, о чем сообщается подавшему обращение лицу. При этом общий срок решения вопросов, поставленных в обращении, не может превышать 45 дней.

О продлении срока рассмотрения письменно сообщается автору обращения.

5.4. Обращения, которые поступили от граждан из редакций газет, журналов, радио и телевидения, рассматриваются ОВД в установленном порядке и в сроки, предусмотренные законодательством.

VI. Рассмотрение запросов и обращений депутатов, сроки их выполнения

6.1. Орган или должностное лицо, которым адресован запрос, обязаны дать официальный письменный ответ не позднее чем в срок десяти рабочих дней, если иной срок не установлен в запросе в каждом конкретном случае.

Если должностное лицо не может дать ответ на запрос в установленный срок, то оно может мотивированно просить продлить его на срок не более одного месяца. Переадресование депутатского запроса без согласия депутата не допускается.

Ответ на запрос направляется депутату и в секретариат сессии Народного Совета Луганской Народной Республики.

6.2. Депутатское обращение обязательно для рассмотрения должностными лицами, которым оно адресовано, в течение десяти рабочих дней с момента получения. Если обращение не может быть рассмотрено в определенный срок по объективным причинам, депутата уведомляют об этом официальным письмом с изложением мотивов продления срока рассмотрения, который не должен превышать тридцать дней с момента получения обращения.

6.3. Рассмотрение обращений и запросов депутатов по обращениям граждан берется под особый контроль первых руководителей ОВД. О результатах рассмотрения вопросов таких обращений и запросов руководитель органа сообщает депутату.

VII. Рассмотрение жалоб граждан

7.1. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц ОВД либо на решения, принятые должностными лицами ОВД, могут быть обжалованы в судебном порядке и ином порядке установленным действующим законодательством Луганской Народной Республики.

7.2. По каждой жалобе, в которой граждане ставят вопросы о наличии нарушений или недостатков в работе ОВД или жалуются на действия работников ОВД, проводится тщательная проверка изложенных фактов тем ОВД, в который обратился гражданин. По результатам проверки руководителю ОВД или его заместителям предоставляются материалы, в которых отмечается, подтвердились или не подтвердились приведенные сведения (факты) и какие

меры приняты для устранения выявленных нарушений или недостатков и привлечения к ответственности виновных лиц.

Гражданину по результатам рассмотрения жалобы предоставляется письменный или устный ответ (по его желанию).

7.3. Решение по рассмотрению жалобы гражданина принимает руководитель ОВД или его заместитель, на исполнении у которого находится жалоба.

7.4. Должностное лицо, признав жалобу гражданина обоснованной или подлежащей удовлетворению, обязано обеспечить полноту и своевременность ее рассмотрения, принять решение согласно действующему законодательству и меры к восстановлению нарушенных прав гражданина.

7.5. Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения ОВД или должностным лицам, действия или решения которых обжалуются, а также органам и лицам, не имеющим полномочий для рассмотрения жалоб, или органам, руководители которых принимали решения по изложенным в обращении вопросам.

VIII. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в ОВД МВД ЛНР проводят Министр, заместители Министра, руководители и иные должностные лица структурных подразделений ОВД МВД ЛНР, в территориальных органах – руководители и должностные лица территориальных органов.

8.2. Графики личного приема граждан утверждаются руководителями ОВД.

8.3. Личный прием ведется регулярно в установленные дни и часы. При решении вопроса о времени приема учитывается внутренний трудовой распорядок работы ОВД. Графики личного приема доводятся до сведения граждан путем размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте МВД ЛНР, на информационных стендах.

8.4. Для приема граждан в ОВД отводятся специальные комнаты (приемные), которые оборудуются соответствующим инвентарем. Возле входа в приемную на свободном для обзора месте должна находиться соответствующая вывеска «Комната приема граждан» (приложение № 10) и информационный стенд с графиком личного приема граждан с указанием фамилий должностных лиц, которые должны принимать посетителей, времени и места приема.

8.5. По желанию посетителей может осуществляться предварительная запись на прием. На личный прием Министра внутренних дел и его заместителей проведение предварительной записи является обязательным. Предварительная запись граждан в МВД ЛНР осуществляется должностными лицами ОДРТЗИ и заканчивается не позднее чем за сутки до календарной даты приема.

Предварительную запись и обеспечение личного приема граждан руководством МВД при проведении выездных приемов осуществляют руководители соответствующих ОВД и сотрудники ОДРТЗИ.

Во время предварительной записи на личный прием сотрудники ОДРТЗИ в Журнале предварительной записи граждан на личный прием к руководству МВД ЛНР (приложение № 11) записывают паспортные данные, контактный номер телефона гражданина и суть вопроса, по которому он вынужден обратиться на личный прием, и уведомляют гражданина о необходимости иметь при себе документ, удостоверяющий личность, и написанное заявление на имя должностного лица, ведущего личный прием.

Министр внутренних дел, первый заместитель Министра, заместители Министра осуществляют прием по вопросам обжалования действий (бездействия) должностных лиц органов и подразделений МВД ЛНР.

8.6. При личном приеме граждан могут присутствовать их представители, полномочия которых оформлены в установленном законом порядке. Лицам, которые не находятся в родственных отношениях с лицами, пришедшими на личный прием, запрещается находиться в помещении, где он проводится.

8.7. Должностное лицо, которое осуществляет прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлечь к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений ОВД или получить у них необходимую консультацию.

8.8. Личный прием иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется на общих основаниях, при необходимости - с участием переводчика.

8.9. Лица, признанные судом в установленном порядке недееспособными, не допускаются на прием без участия их законных представителей.

Лица, которые прибыли в состоянии опьянения или с явными признаками психического расстройства, на прием не допускаются, если их поведение создает опасность для окружающих. Для их изоляции при необходимости вызываются сотрудники скорой медицинской помощи.

8.10. Личный прием граждан проводится от имени ОВД. Прием начинается с предложения посетителю назвать свою фамилию, имя и отчество, место жительства, работы, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается. Если по данному вопросу гражданин уже обращался в этот ОВД, то перед началом беседы изучаются имеющиеся материалы.

При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющий личность, или наличие полномочий на представительство интересов другого лица. Отсутствие документа может быть основанием для отказа в приеме заявления.

8.11. Если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию ОВД, должностное лицо, которое осуществляет прием, дает разъяснение, в какие органы государственной власти или местного самоуправления, организацию, учреждение, на какое предприятие нужно обратиться, и по возможности оказывает в этом содействие (предоставляет адрес, номер телефона).

8.12. Руководство ОВД обязано обеспечить прием всех граждан в день их обращения с учетом правил внутреннего трудового распорядка.

Несвоевременное начало приема и прекращение его прежде установленного времени недопустимо.

8.13. Все обращения граждан, поданные на личном приеме, регистрируются в общем порядке. Если решить затронутые в устном обращении вопросы непосредственно на личном приеме невозможно, они рассматриваются в том же порядке, что и письменные обращения. При этом должностным лицом, которое обеспечивает организацию личного приема, составляется соответствующая Справка об устном обращении. О результатах рассмотрения обращения гражданину сообщается письменно или устно (по его желанию).

8.14. Данные о лице, обратившемся на личный прием в ОВД, краткое содержание вопросов, с которыми оно обратилось, а также информация о взятии на контроль и о результатах рассмотрения обращений вносятся в Журнал регистрации обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

IX. Доступ граждан к информации о них

9.1. При сборе информации, необходимой для осуществления проверки по обращениям, граждане имеют право:

9.1.1. Знать, с какой целью собираются сведения о них, как, кем и с какой целью они должны использоваться.

9.1.2. Доступа к информации о них, опровержения ее правильности, полноты, объективности.

9.2. Запрещается доступ посторонних лиц к сведениям, собранным согласно действующему законодательству, о другом лице.

9.3. Хранение информации о гражданах не должно длиться дольше установленного срока хранения материалов проверки по обращениям.

9.4. Необходимое количество данных, полученных о гражданах во время проверки обращения, должно быть максимально ограничено и может использоваться лишь с целью проверки изложенных в нем сведений.

9.5. Не подлежат выдаче заявителям материалы о проведении служебной проверки (объяснения), заключения, рапорта о проделанной работе, в связи с тем что эти документы носят исключительно служебный характер. О результатах рассмотрения заявителям направляется обоснованный ответ.

X. Организация хранения рассмотренных обращений и материалов по их рассмотрению

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

титульный лист;

опись документов, находящихся в материале по письменному обращению;

лист резолюций по письменному обращению;

письменное обращение, приложения к нему (при 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 обращения;

копия ответа гражданину с датой и номером регистрации, заверенная сотрудником подразделения делопроизводства.

Листы в материале нумеруются карандашом в правом верхнем углу.

10.2. Запрещается расшивать законченный производством материал по письменному обращению, а также изымать из него какие-либо документы.

10.3. Материалы по письменным обращениям формируются в номенклатурные дела, где они сшиваются между собой, располагаются в хронологическом порядке по регистрационным номерам.

10.4. Опись к делу должна содержать следующие графы:

фамилию автора обращения;

регистрационный номер обращения;

количество листов в материале по письменному обращению;

отметку о направлении материала.

XI. Ответственность за нарушение законодательства об обращении граждан

11.1. Должностные лица, которые допустили нарушения законодательства об обращении граждан, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Луганской Народной Республики.

11.2. Предоставление гражданином обращения, которое содержит клевету, оскорбление, дискредитирует отдельных граждан, органы государственной власти, органы местного самоуправления, объединения граждан и их должностных лиц, руководителей и других должностных лиц предприятий, учреждений и организаций независимо от форм собственности, а также призывы к разжиганию национальной, расовой, религиозной вражды и других противоправных действий, влечет за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством Луганской Народной Республики.

XII. Обобщение, анализ письменных и устных обращений граждан и обеспечение контроля за их рассмотрением

12.1. Письменные и устные обращения граждан, а также замечания, которые в них содержатся, должны систематически, но не реже одного раза в месяц обобщаться и анализироваться с целью своевременного выявления причин, которые приводят к нарушению конституционных прав и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, усовершенствования

работы ОВД. При осуществлении анализа обращений особое внимание нужно уделять устранению причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы, а также заставляющих граждан обращаться в вышестоящие органы и органы государственной власти, редакции газет и журналов по вопросам, которые могут и должны рассматриваться органами внутренних дел.

12.2. Анализ состояния работы с обращениями граждан и личного приема используется при проверках работы подчиненных ОВД и является предметом рассмотрения на заседаниях руководства МВД ЛНР.

12.3. Контроль за работой по вопросам рассмотрения обращений и приема граждан руководитель ОВД осуществляет лично, через своих заместителей, руководителей структурных подразделений и подразделений документального обеспечения.

12.4. Руководители структурных подразделений МВД ЛНР, территориальных ОВД осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений.

12.5. ОДРТЗИ МВД ЛНР осуществляет контроль за сроками и полнотой рассмотрения обращений граждан, направленных в структурные подразделения МВД ЛНР и территориальные ОВД и о результатах докладывает Министру внутренних дел Луганской Народной Республики.

12.6. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки и полноту рассмотрения затронутых вопросов, объективность проверки обращений, своевременность их выполнения и направление ответов авторам.

12.7. Решение о снятии обращений с контроля принимают отвечающие за их своевременное и надлежащее рассмотрение руководители ОВД.

Начальник ОДРТЗИ МВД ЛНР
подполковник полиции

Н.В. Афанасьева

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№ п/п	Дата поступления обращения, регистрационный индекс	Фамилия, имя, отчество, адрес автора обращения контактный телефон	Откуда поступило, дата, индекс	Поднятые вопросы		Автор резолюции по обращениям, исполнители, отметка о взятии на контроль, установленный срок исполнения	Фамилия, инициалы, подпись должностного лица сотрудника в получении обращения и дата его получения	Дата исполнения, результаты рассмотрения, отметка о снятии с контроля	Номер дела по номенклатуре, номера страниц в деле
				Краткое содержание	Индексы				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение № 2
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан и об организации их
личного приема в системе Министерства
внутренних дел Луганской Народной
Республики

ОБРАЗЕЦ ШТАМПА
регистрации обращений граждан

(наименование подразделения документального обеспечения ОВД)	
Обращение поступило _____ (почтой, личный приём)	
Регистр. № _____	от _____. _____. 20 ____
Количество листов _____	
Осн. док. _____	Прилож. _____

Штамп представляет собой прямоугольник, в котором указывается название подразделения документального обеспечения ОВД, порядок поступления обращения в ОВД (почтой, личный прием), регистрационный № и дата поступления обращения, количество листов основного документа и приложений к нему.

Приложение № 3
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан и об организации их
личного приема в системе Министерства
внутренних дел Луганской Народной
Республики

ЖУРНАЛ регистрации обращений, поступивших от граждан в ходе личного приёма

1	№ п/п	Регистрационный индекс, дата обращения гражданина на личный прием.	Фамилия, имя, отчество, адрес автора обращения контактный телефон	Должность, специальное звание, фамилия должностного лица, которое проводит личный прием	Краткое содержание	Автор резолюции по обращениям, резолюция и исполнители	Установленный срок исполнения. Фамилия, инициалы, подпись должностного лица в получении обращения и дата его получения	Дата исполнения, результаты рассмотрения, отметка о снятии с контроля	Номер номенклатурного дела, номера страниц в деле
2	3	4	5	6	7	8	9		

Приложение № 4
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан и об организации их
личного приема в системе Министерства
внутренних дел Луганской Народной
Республики

ОБРАЗЕЦ ШТАМПА
для обозначения повторного обращения

ПОВТОРНО предыдущее обращение направлено _____ под № _____ от __.__.20__

Штамп представляет собой прямоугольник, в котором указывается предыдущее обращение, регистрационный номер и дата направления обращения.

Приложение № 5
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан и об организации их
личного приема в системе Министерства
внутренних дел Луганской Народной
Республики

ОБРАЗЕЦ ШТАМПА
для обращения, взятого на контроль

(наименование подразделения документального обеспечения ОВД)
КОНТРОЛЬ
Срок исполнения __.__.20__

Штамп представляет собой прямоугольник, в котором указывается наименование подразделения документального обеспечения ОВД, слово «КОНТРОЛЬ» и срок исполнения обращения.

ОБРАЗЕЦ КОНТРОЛЬНОЙ КАРТОЧКИ

Срок исполнения «_____» _____ 201 ____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Адрес заявителя _____

Поступило _____

за № _____ от «_____» _____ 201 ____

Регистрационный № _____ от «_____» _____ 201 ____

Краткое содержание _____

Сведения о предыдущих обращениях _____

Резолюция руководителя _____

Продолжение приложения № 6
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан и об организации их
личного приема в системе Министерства
внутренних дел Луганской Народной
Республики

ОТМЕТКА О ВЫПОЛНЕНИИ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ

Оборотная сторона

1. Факты, изложенные в обращении, подтвердились (подтвердились частично, не нашли своего подтверждения)_____

2. Заявитель уведомлен (не уведомлен) о результатах рассмотрения обращения (письменно, в телефонном режиме)_____

_____ за № _____ от « ____ » _____ 201 ____

О результатах рассмотрения обращения проинформированы (Администрация Главы Луганской Народной Республики, Генеральная прокуратура Луганской Народной Республики, Министерство Государственной Безопасности Луганской Народной Республики, Народная милиция Луганской Народной Республики и т.д.)

_____ за № _____ от « ____ » _____ 201 ____

_____ за № _____ от « ____ » _____ 201 ____

3. Материалы направлены по принадлежности в _____

_____ за № _____ от « ____ » _____ 201 ____

4. Контрольный срок исполнения продлен на основании _____

_____ за № _____ от « ____ » _____ 201 ____

Исполнитель: ФИО, служба _____

Телефон _____

Приложение № 7
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан и об организации их
личного приема в системе Министерства
внутренних дел Луганской Народной
Республики

ОБРАЗЕЦ КАРТОЧКИ ПРИЕМА ГРАЖДАН

Срок исполнения.: _____

Карточка приема граждан

№ _____

Дата приема «____» _____ 20__

ФИО заявителя _____

Адрес _____

Содержание заявления _____

Сведения о предыдущих обращениях _____

Фамилия ведущего прием _____

Резолюция руководителя: _____

Продолжение приложения № 7
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан и об организации их
личного приема в системе Министерства
внутренних дел Луганской Народной
Республики

Оборотная сторона

Результат рассмотрения:

1. Факты, изложенные в обращении, подтвердились (подтвердились частично, не нашли своего подтверждения)_____
2. Заявитель уведомлен (не уведомлен) о результатах рассмотрения обращения (письменно, в телефонном режиме)_____
_____ за №_____ от «_____» _____ 201____
- 3 О результатах рассмотрения обращения проинформированы (Администрация Главы Луганской Народной Республики, Генеральная прокуратура Луганской Народной Республики, Министерство Государственной Безопасности Луганской Народной Республики, Народная милиция Луганской Народной Республики и т.д.)_____
_____ за №_____ от «_____» _____ 201____
_____ за №_____ от «_____» _____ 201____
- 4 Материалы направлены по принадлежности в _____
_____ за №_____ от «_____» _____ 201____
- 5 Контрольный срок исполнения продлен на основании _____
_____ за №_____ от «_____» _____ 201____

Исполнитель: ФИО _____

Тел. _____

Приложение № 8
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан и об организации их
личного приема в системе Министерства
внутренних дел Луганской Народной
Республики

УТВЕРЖДАЮ

_____.____.20____

ОБРАЗЕЦ ЗАКЛЮЧЕНИЯ

О результатах рассмотрения обращения

(Ф.И.О. заявителя)

_____ в ходе проведения проверки
(Должность, Ф.И.О. исполнителя)
по обращению _____
(Ф.И.О. заявителя)

УСТАНОВИЛ:

(Дата поступления обращения, откуда поступило обращение и под каким номером)

(Ф.И.О. заявителя, дата рождения, адрес)

(содержание заявления)

В ходе проверки установлено, что _____

[illegible]

ВЫВОД И ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

1. Служебную проверку считать оконченной.
2. О результатах проверки проинформировать заявителя и заинтересованных лиц.
3. Материалы проверки приобщить к номенклатурному делу.

по заявлению)

(подпись)

(Инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО:

(Должность, звание руководителя сотрудника,

осуществляющего проверку по заявлению)

(подпись)

(Инициалы, фамилия)

(Регистрационный номер)

(Дата)

ОБРАЗЕЦ СПРАВКИ

Дата личного приема _____
ФИО, должность ведущего личный прием _____

ФИО, адрес, дата рождения гражданина, обратившегося на личный прием _____

Затронутые вопросы _____

Обращался ли ранее по данному факту в ОВД _____

(Должность, звание должностного лица, осуществляющего

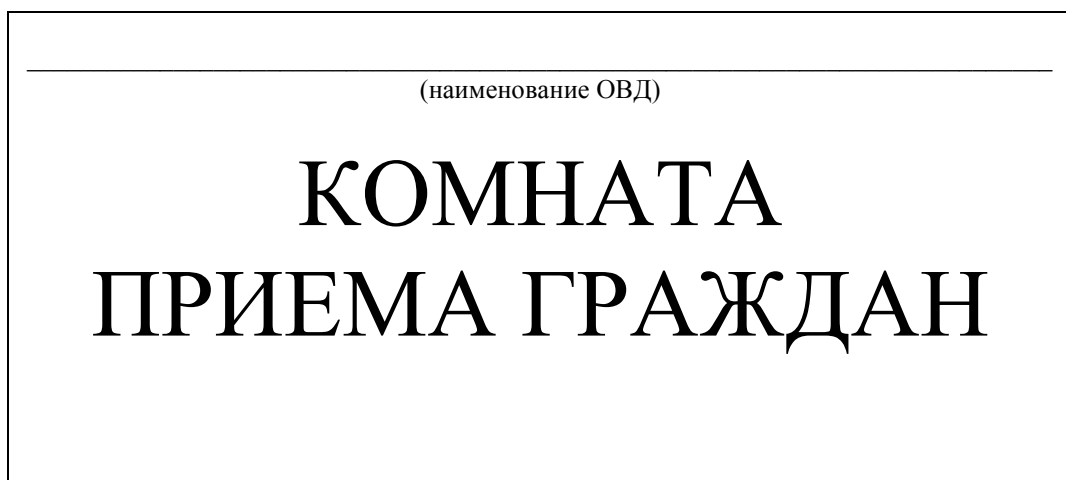
прием граждан, либо уполномоченного должностного лица)

(подпись)

(Фамилия, инициалы)

(Регистрационный номер)

(Дата)



Вывеска для комнаты приема граждан изготавливается в виде прямоугольника формы размером 500-350 мм, толщиной 3 мм.

На поле вывески, посередине сверху, указывается наименование ОВД, ниже - слова «Комната приема граждан».

Приложение № 11
к Инструкции о порядке работы с
обращениями граждан и об организации их
личного приема в системе Министерства
внутренних дел Луганской Народной
Республики

ЖУРНАЛ
предварительной записи граждан на личный прием
к руководству МВД ЛНР

№ п/п	Регистрационный индекс, дата обращения гражданина на личный прием.	Фамилия, имя, отчество, адрес автора обращения, контактный телефон	Должность, специальное звание, фамилия должностного лица, которое проводит личный прием	Краткое содержание	Автор резолюции по обращениям, резолюция и исполнители	Установленный срок исполнения. Фамилия, инициалы, подпись должностного лица в получении обращения и дата его получения	Дата исполнения, результаты рассмотрения, отметка о снятии с контроля	Номер номенклатурного дела, номера страниц в деле
1	2	3	4	5	6	7	8	9