

Об утверждении Инструкции рассмотрения, разрешения обращений физических и юридических лиц, приема граждан в органах внутренних дел Республики Казахстан

Утративший силу

Приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 30 августа 2007 года № 353. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 5 октября 2007 года № 4959. Утратил силу приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 10 апреля 2012 года № 225

Сноска. Утратил силу приказом Министра внутренних дел РК от 10.04.2012 № 225 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В целях реализации Закона Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц", руководствуясь Законом Республики Казахстан "Об административных процедурах" **ПРИКАЗЫВАЮ** :

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию рассмотрения, разрешения обращений физических и юридических лиц, приема граждан в органах внутренних дел Республики Казахстан (далее - Инструкция).

2. Председателям комитетов, начальникам департаментов, самостоятельных управлений центрального аппарата Министерства внутренних дел, командирам соединений и частей внутренних войск, начальникам департаментов внутренних дел городов Астана, Алматы, областей и на транспорте, городских, районных, линейных органов внутренних дел, учебных заведений, руководителям учреждений и предприятий Министерства внутренних дел Республики Казахстан :

1) организовать изучение Инструкции всем личным составом органов внутренних дел, работниками секретариатов (канцелярии). Обеспечить безусловное выполнение содержащихся в Инструкции требований;

2) принять необходимые меры к дальнейшему улучшению работы с обращениями физических и юридических лиц и приему граждан;

3) по итогам полугодия и года, представлять статистический отчет формы N 1 -ОЛ "О рассмотрении обращений физических и юридических лиц" в соответствии с приказом Генерального прокурора Республики Казахстан от 30 мая 2007 года N 20 "Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц, статистического отчета формы N-1 ОЛ "О рассмотрении обращений физических и юридических лиц" и Инструкции по ее составлению" (

зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за N 4699).

3. Признать утратившим силу приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 21 августа 2001 года N 626 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения и разрешения обращений и организации приема граждан в органах, организациях Министерства внутренних дел Республики Казахстан" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за N 1672).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа и Инструкции возложить на Секретариат-управление Министерства внутренних дел Республики Казахстан.

5. Секретариату-управлению Министерства внутренних дел обеспечить регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан в установленном порядке.

6. Настоящий приказ вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

Министр

У т в е р ж д е н а п р и к а з о м
М и н и с т р а в н у т р е н н и х д е л
Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н
от 30 августа 2007 года N 353

ИНСТРУКЦИЯ

рассмотрения, разрешения обращений физических и юридических лиц, приема граждан в органах внутренних дел Республики Казахстан 1.
Общие положения

1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения, разрешения обращений физических и юридических лиц, приема граждан в органах внутренних дел Республики Казахстан (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Законом Республики Казахстан "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц", Законом Республики Казахстан "Об административных процедурах", а также приказом Генерального прокурора Республики Казахстан от 30 мая 2007 года N 20 "Об утверждении Правил учета обращений физических и юридических лиц, статистического отчета формы N-1 ОЛ "О рассмотрении обращений физических и юридических лиц" и Инструкции по ее составлению" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за N 4699) (далее - Правила) и регламентирует рассмотрение обращений физических и юридических лиц, приема граждан в целях реализации и защиты их прав, свобод и законных интересов.

2. Действие настоящей Инструкции не распространяется на обращения физических и юридических лиц, порядок рассмотрения которых установлен законодательством Республики Казахстан об административных правонарушениях, уголовно-процессуальным, гражданским процессуальным законодательством Республики Казахстан.

3. Обращения (рапорта) военнослужащих, связанные с прохождением службы, подаются, рассматриваются и разрешаются в соответствии с Уставом внутренней службы и Дисциплинарным Уставом Вооруженных Сил Республики Казахстан.

4. Персональную ответственность за организацию работы с обращениями физических и юридических лиц, личного приема граждан и состояние делопроизводства в органах внутренних дел несут их первые руководители.

2. Понятие основных видов обращений

5. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

1) заявление - ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов внутренних дел, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности;

2) обращение - направленное должностному лицу органов внутренних дел индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;

3) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, но ответ заявителем не получен;

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения;

4) анонимное обращение - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

5) субъекты, рассматривающие обращения (далее - субъекты) - государственные органы, органы местного самоуправления, юридические лица со стопроцентным участием государства либо предоставляющие товары (работы, услуги) в соответствии с условиями государственного заказа и (или

государственного закупа), которые вправе рассматривать и принимать решения по обращениям физических и юридических лиц в соответствии с их компетенцией;

6) руководители органов, должностные лица - лица, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющие функции представителя власти, рассматривающие и принимающие решения по обращениям физических и юридических лиц в соответствии с их компетенцией;

7) учет обращения - фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности;

8) прием обращения - действие должностного лица органов внутренних дел по принятию обращения физических и (или) юридических лиц;

9) рассмотрение обращения - принятие должностным лицом органов внутренних дел в пределах своей компетенции по зарегистрированному обращению решения в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

10) регистрация обращения - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению;

11) запрос - просьба лица о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;

12) предложение - рекомендация лица по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

13) отклик - выражение лицом своего отношения к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также к событиям и явлениям общественного характера;

14) жалоба - требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов, об устранении неправомерных действий или бездействия должностных лиц, а также отмене незаконных решений субъектов.

3. Рассмотрение, разрешение обращений физических и юридических лиц

6. Все поступившие обращения физических и юридических лиц (далее - обращения) должны быть зарегистрированы в секретариате (канцелярии) в день их поступления.

7. Зарегистрированные обращения незамедлительно передаются на рассмотрение руководителям органа внутренних дел, которые обязаны дать по каждому из них письменные указания исполнителям. В случаях обнаружения в

обращениях признаков преступления или правонарушения, исполнитель в течение суток производит перерегистрацию данного обращения в Книге учета заявлений или в Журнале учета информации, в соответствии с действующим законодательством.

8. Обращение должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

9. В обращении физического лица указываются фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, юридического лица - его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата. Обращение должно быть подписано заявителем либо заверено электронной цифровой подписью. При подаче жалобы указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.

10. Заявителю, непосредственно обратившемуся с письменным заявлением, выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение (приложение 1).

11. Прием заявлений в дежурных частях органов внутренних дел производится круглосуточно.

12. Отказ в приеме обращения запрещается.

13. Обращения, поступившие по общедоступным информационным системам и соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению в установленном порядке.

14. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения одному субъекту (должностному лицу) в течение установленного срока рассмотрения обращения, учитываются как дубликаты. Регистрационным номером дубликата обращения является регистрационный номер основного обращения.

15. Рассмотрение обращений прекращается, если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы. Решение о прекращении рассмотрения обращений вправе принимать руководитель субъекта (органа) или его заместители. Копия утвержденного документа должна быть представлена в секретариат (канцелярию) органа.

16. Анонимные обращения в органах внутренних дел рассмотрению не подлежат, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях, либо об угрозе

государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в другие государственные органы в соответствии с их компетенцией.

17. Обращение, поступившее в органы внутренних дел, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее трех рабочих дней направляется компетентному государственному органу или должностному лицу с обязательным сообщением об этом заявителю.

18. Лица руководящего состава органов внутренних дел при рассмотрении обращений обязаны внимательно разбираться по их существу, в случае необходимости истребовать необходимые документы, в порядке и на условиях, установленных законодательством Республики Казахстан, направлять сотрудников на места для проверки обстоятельств, изложенных в обращениях, принимать другие меры для объективного, своевременного разрешения поставленных авторами писем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих жалобы.

19. Если в ходе проверки обращения выявлены признаки преступления или административного правонарушения, исполнитель составляет рапорт на имя руководителя подразделения, который регистрируется и рассматривается как сообщение о правонарушении.

20. По результатам проверки обращений составляется справка, которая должна содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности органов внутренних дел, в справке должно быть указано, какие конкретно приняты меры по восстановлению нарушенных прав и интересов граждан, устранению недостатков и упущений, в отношении виновных лиц. Справка подписывается лицом, производившим проверку, согласовывается непосредственным начальником и утверждается руководством Министерства внутренних дел, комитетов, департаментов внутренних дел областей, городов Астана, Алматы и на транспорте, учебных заведений, городских, районных, линейных органов внутренних дел.

21. Принимаемые по обращениям решения должны быть обоснованными. Руководитель органа, признав обращение (жалобу) подлежащей удовлетворению, обязан обеспечить своевременное и правильное исполнение принятого решения.

22. Обращения, о результатах разрешения которых необходимо сообщить депутатам Сената и Мажилиса Парламента, Администрацию Президента, Канцелярию Премьер-Министра, Генеральную прокуратуру Республики Казахстан берутся на особый контроль.

23. Ответы по запросам депутатам Сената и Мажилиса Парламента, Руководителю Администрации Президента, Премьер-Министру, их заместителям, Государственному Секретарю, Секретарю Совета Безопасности, Руководителю Канцелярии Премьер-Министра, Генеральному прокурору, членам Правительства Республики Казахстан направляются за подписью Министра внутренних дел или лица, исполняющего его обязанности.

24. На обращения, поступившие в центральный аппарат Министерства внутренних дел Республики Казахстан, ответы заявителям направляются за подписью руководства Министерства, председателей комитетов, начальников департаментов и самостоятельных управлений или их заместителей, включая те обращения, которые по поручению Министерства рассматривались в территориальных подразделениях.

25. На обращения, поступающие в территориальные органы внутренних дел, ответы отправляются только за подписью руководителя органа или его заместителей.

26. Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

27. В случае устного ответа составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам проверки письма. В карточке учета (журнале) делается отметка о том, что результаты проверки сообщены в личной беседе.

28. Обращение, для рассмотрения которого не требуется получение информации либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение 15 календарных дней.

29. Обращение, для рассмотрения которого требуется получение информации либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение 30 календарных дней со дня поступления.

В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.

30. Обращения граждан, поступившие из редакций газет, журналов и других средств массовой информации, а также их выступления и опубликованные в прессе материалы, рассматриваются органами внутренних дел в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

31. Срок разрешения обращения исчисляется со дня поступления (регистрации) его в органы внутренних дел по день направления заявителем сообщения о результатах разрешения.

32. Сроки исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается следующий после него рабочий день.

33. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения и принятия мер органом внутренних дел по вопросам, отнесенным к его компетенции;
- 2) об отказе в удовлетворении изложенного в письме обращения или о подтверждении решения, принятого по ранее рассмотренному письму;
- 3) о разъяснении порядка разрешения поставленных заявителем вопросов, которые не относятся к компетенции органов, организаций внутренних дел;
- 4) о прекращении рассмотрения обращения.

34. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, а также на решение руководителей органов внутренних дел подается вышестоящему должностному лицу в порядке подчиненности не позднее трех месяцев с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия либо принятии решения. Пропущенный для обжалования срок не является основанием для должностного лица к отказу в рассмотрении жалобы. Причины пропуска срока выясняются при рассмотрении жалобы по существу и могут являться одним из оснований к отказу в удовлетворении жалобы.

35. Если текст ответа на обращение содержит сообщение, что по результатам рассмотрения будет сообщено дополнительно, то рассмотрение обращения не снимается с контроля, а продлевается не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю.

36. На заседаниях коллегии, оперативных совещаниях состояние работы с обращениями должно систематически обсуждаться с заслушиванием руководителей подразделений системы органов внутренних дел.

37. Состояние работы с обращениями в системе органов внутренних дел проверяется при их инспектировании и целевых выездах.

4. Прием граждан

38. Личный прием физических и представителей юридических лиц (далее - прием) проводится во всех подразделениях органов внутренних дел руководителями и другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

39. Прием проводится не реже одного раза в месяц по утвержденному графику.

40. Графики приема посетителей вывешиваются в доступных для обозрения местах в помещениях органов внутренних дел на государственном и русском языках с указанием фамилий лиц руководящего состава, принимающих посетителей, и времени приема.

41. Учет граждан, записавшихся на личный прием к руководителям органов, организаций внутренних дел ведется в Журнале учета личного приема (приложение 3) или заполняется карточка учета приема (приложение 4).

42. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

43. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения в приемных ведется список. Участники Великой Отечественной войны, приравненные к ним лица, инвалиды, беременные женщины, лица, награжденные государственными наградами Республики Казахстан, принимаются вне очереди.

44. На приеме граждан с их согласия могут участвовать юристы, журналисты и представители общественных организаций.

45. Должностное лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих подразделений органов внутренних дел или получать у них необходимую консультацию.

46. Обращения иностранцев и лиц без гражданства, рассматриваются в установленном законодательством порядке, если международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, не предусмотрены иные правила их рассмотрения. Прием иностранцев и лиц без гражданства проводится также в установленном порядке, при этом может присутствовать переводчик.

47. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются. Прием таких лиц разрешается лишь в случаях сообщения ими сведений о подготавливаемых или совершенных преступлениях, а также о других событиях, требующих принятия незамедлительных мер.

48. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Если заявление или жалоба не могут быть разрешены во время приема, то они излагаются в письменной форме и с ними ведется работа как с письменными обращениями.

49. Лицо, производящее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

1) удовлетворить обращение, сообщив посетителю порядок и срок

исполнения принятого решения;

2) отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

3) принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно изложить свое обращение в письменной форме, оказать ему в этом необходимую помощь.

50. Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию органов внутренних дел, то ведущий прием разъясняет ему, в какое ведомство (организацию или учреждение) следует обратиться, и по возможности оказывает необходимое содействие в этом.

51. Поданные на приеме письма учитываются, регистрируются, рассматриваются в соответствии с требованиями настоящей Инструкции. За их разрешением устанавливается контроль.

Приложение 1 к Инструкции

Т а л о н	
(Наименование субъекта)	
Обращение принял (а)	
(Ф.И.О. специалиста)	
"__"	_____ 200_г. час. ____ мин. ____

(размер 75 мм х 55 мм)

Приложение 2 к Инструкции

Ж У Р Н А Л
учета обращений физических (юридических) лиц

(наименование субъекта, должностного лица)

Дата поступ-	Наиме- нование субъекта, долж- ностного	Ф.И.О. (наиме-	Краткое содер-	Обра- щение направ- лено в терри- ториа- льные и	Ф.И.О. испол-	Исхо- дящий номер, дата
-----------------	---	-------------------	-------------------	--	------------------	----------------------------------

N п/п	ления, обра- щения	лица, откуда посту- пило обра- щение	нование), адрес заявителя	жание обра- щения	струк- турные пораз- деления и в другие органы	нителя обра- щения	отправ- ления ответа заяви- телю	При- меча- ние
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Н а ч а т о

О к о н ч е н о

Количество листов

Срок хранения

Примечание: графа 2 подлежит заполнению в случае поступления обращения вышестоящего или другого государственного органа, а также от депутатов Парламента или маслихатов всех уровней.

Приложение 3 к Инструкции

Ж у р н а л учета личного приема

(наименование подразделения)

П/Н	Дата приема	Фамилия, имя, отчество посети- теля	Адрес место- житель- ства, телефон	Краткое содер- жание обра- щения	Кто про- водил прием	Отметка о резуль- татах приема (принято решение)	Е с л и принято письменное заявление, то когда и куда направлено для разре- шения
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 4 к Инструкции

Карточка учета личного приема _____

(наименование органа)

N _____

" " _____ 200__ года

(дата записи на прием)

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Место работы гражданина, занимаемая должность _____

Адрес проживания, телефон _____

Дата приема _____

Содержание обращения _____

Кто проводил прием _____

Результаты рассмотрения обращения (обращение удовлетворено, в обращении отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание в орган внутренних дел и т.п.) _____

Письменное заявление принято _____

200 ____ г. " ____ " _____

_____ направлено _____