

Инструкция о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в органах, учебных заведениях, учреждениях, организациях и на предприятиях МВД Республики Казахстан

Утративший силу

Инструкция, утвержденная приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 14 декабря 1994 г. N 319. Зарегистрирована в Министерстве юстиции Республики Казахстан 23.05.1995 г. N 65. Утратил силу - приказом И.о. министра внутренних дел РК от 25.12.2004г. N 713

**Извлечение из приказа И.о. министра внутренних дел РК
от 25.12.2004г. N 713**

"В целях приведения ведомственных нормативных правовых актов в соответствие законодательству Республики Казахстан ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившими силу приказы Министра внутренних дел Республики Казахстан:

от 14 декабря 1994 г. N 319 "Инструкция о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в органах, учебных заведениях, учреждениях, организациях и на предприятиях МВД Республики Казахстан" ...

**И . о . м и н и с т р а
г е н е р а л - м а й о р п о л и ц и и " .**

**О б у т в е р ж д е н и и
И н с т р у к ц и и о п о р я д к е
р а с с м о т р е н и я п р е д л о ж е н и й ,
з а я в л е н и й , ж а л о б и о р г а н и з а ц и и
п р и е м а г р а ж д а н в о р г а н а х , у ч е б н ы х
з а в е д е н и я х , у ч р е ж д е н и я х , о р г а н и з а ц и я х
и н а п р е д п р и я т и я х М В Д Р е с п у б л и к и К а з а х с т а н**

В соответствии с Указом Президента Республики Казахстан N 1952 от 26 октября 1994 года "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" и в целях совершенствования работы с письмами и организации приема

граждан в органах, учебных заведениях, учреждениях, организациях и на предприятиях МВД Республики Казахстан, приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения предложений, заявлений, жалоб и организации приема граждан в органах, учебных заведениях, учреждениях, организациях и на предприятиях МВД Республики Казахстан (приложение N 1).

2. Начальникам главных управлений, управлений и самостоятельных отделов МВД Республики Казахстан, УВД областей и на транспорте, ГУВД г.Алматы и УВД г.Ленинска, горрайорганов внутренних дел и учебных заведений, руководителям учреждений, организаций и предприятий МВД Республики К а з а х с т а н :

2.1. Организовать изучение Инструкции всем оперативно-начальствующим составом, работниками секретариатов (канцелярий) и другими лицами, занимающимися рассмотрением писем и приемом граждан. Обеспечить безусловное выполнение содержащихся в Инструкции требований.

2.2. Принять необходимые меры к дальнейшему улучшению работы с письмами и приемом граждан, обратив особое внимание на закрепление, распространение и развитие положительного опыта этой работы.

2.3. Ежеквартально представлять отчеты о состоянии работы по данному вопросу в Секретариат-управление МВД Республики Казахстан до 5 числа следующего за отчетным кварталом месяца.

3. Считать утратившим силу приказ МВД Республики Казахстан от 15 октября 1992 года N 308.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа и требований утвержденной Инструкции возложить на Секретариат-управление МВД РК (Лапшин Е.Н.).

М и н и с т р

генерал-лейтенант

П р и л о ж е н и е
к приказу МВД Республики
К а з а х с т а н

от 14 декабря 1994 г. N 319

И Н С Т Р У К Ц И Я
о порядке рассмотрения предложений, заявлений,
жалоб и организации приема граждан в органах,
учебных заведениях, учреждениях, организациях и на
предприятиях МВД Республики Казахстан

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение предложений, заявлений, жалоб<*> и прием граждан являются одной из форм укрепления и расширения связи органов внутренних дел <*> с населением. Во всей этой работе должны соблюдаться высокая культура, внимательное, уважительное отношение к гражданам. Информацию, содержащуюся в письменных и устных обращениях граждан, необходимо использовать для дальнейшего укрепления законности и правопорядка. совершенствования деятельности органов внутренних дел.

Персональную ответственность за организацию и состояние работы с письмами, приема граждан в органах внутренних дел несут их руководители.

<*> Сноска.Предложения, заявления и жалобы в дальнейшем будут именоваться письмами, если иное не будет оговорено специально .

<*>Для краткости органами внутренних дел именуются также учебные заведения, учреждения, организации и предприятия МВД Республики Казахстан, если иное не будет оговорено специально.

1.2. При рассмотрении и разрешении писем и организации приема граждан необходимо руководствоваться Конституцией Республики Казахстан, Указом Президента РК N 1952 от 26 октября 1994 г. "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан", другими нормативными актами Республики Казахстан, настоящей Инструкцией.

1.3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на порядок рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан, установленный уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным законодательством об административных правонарушениях и другими нормативными актами Республики Казахстан .

1.4. Порядок подачи жалоб, заявлений осужденными, содержащимися в исправительно-трудовых учреждениях, направления их адресатам и объявления заявителям ответов о результатах рассмотрения, регулируется Уголовно-исполнительным кодексом Республики Казахстан, а также Правилами внутреннего распорядка ИТУ.

2. Учет и рассмотрение писем

2.1. Все поступившие письма граждан, работников органов внутренних дел должны быть зарегистрированы в секретариате (канцелярии) в день их поступления. На свободном от текста месте первой страницы письма ставится оттиск штампа органа внутренних дел, указывается дата поступления и регистрационный номер .

Регистрационный номер может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность писем,

например, начальной буквой фамилии автора письма (Е-17), кодом службы (#/12) и

Конверты, в которых поступили письма, сохраняются в течение всего периода их разрешения, после чего уничтожаются.

2.2. Учет писем производится по карточкам, в которых ведутся записи о их движении и результатах разрешения (приложение N 1)<*>. Карточки размещаются в картотеке по алфавиту. В органах внутренних дел, в которые поступает небольшое количество писем, разрешается учет их вести в журнале (приложение N 2).

<*> Сноска. В органах внутренних дел, где учет писем осуществляется с применением ЭВМ, в карточку учета разрешается вносить дополнительные реквизиты, изменять их расположения. При этом должны сохраняться данные предусмотренные карточкой учета.

2.3. Повторные письма регистрируются также, как и первичные. В правом верхнем углу карточки (журнале) делается отметка "повторно". На свободном от текста места первой страницы письма проставляется штамп "повторно".

2.4. Повторным считаются письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

2.4.1. Обжалуется решение, принятое по предыдущему письму, поступившему в данный орган внутренних дел.

2.4.2. Сообщается о несвоевременном разрешении предыдущего письма, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

2.4.3. Указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего письма.

2.5. Повторные обращения, ранее проверявшиеся, и по которым в органах имеются исчерпывающие материалы проверок, с согласия руководства дополнительной проверке не подлежат, о чем в пятидневный срок сообщается заявителю.

2.6. Письменные заявления, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, данные о месте жительства, работы или учебы, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат, кроме сведений, представляющий оперативный интерес (по решению руководства органа внутренних дел).

2.7. Письма одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам, которыми они пересланы для разрешения в орган внутренних дел, рассматриваются, как самостоятельные письма и не должны учитываться как повторные.

2.8. Зарегистрированные письма незамедлительно передаются на рассмотрение, как правило, руководителям органа внутренних дел, которые

обязаны определить порядок и срок и их разрешения, дать по каждому из них письменные указания исполнителям. На тексте писем не следует учинять никаких надписей (резолуций, указаний и т.п.).

2.9. Не допускается направление жалоб граждан для разрешения тем органам или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.10. По каждому письму не позднее чем в пятидневный срок должно быть принято одно из следующих решений: о принятии к своему производству; передаче на разрешение в подчиненный или другой орган внутренних дел; направлений по принадлежности в другое ведомство, если вопросы, поднятые в письме, не входят в компетенцию органов внутренних дел; приобщении к ранее поступившему письму. О направлении письма в другой орган внутренних дел или другое ведомство сообщается заявителю.

2.11. В случаях, когда в письме наряду с вопросами, относящимися к компетенции органов внутренних дел, поднимаются вопросы, подлежащие разрешению в других ведомствах, не позднее пятидневного срока в соответствующее ведомство направляется копия письма или выписка из него, о чем извещается заявитель.

2.12. На письмо, взятое на контроль, заполняется контрольная карточка в двух экземплярах, одна из которых помещается в контрольную карточку, а другая - передается вместе с письмом исполнителю (приложение N 3).

2.13. Вся переписка по письмам ведется за номерами, присвоенными им при регистрации. Ответы на письма граждан направляются на бланках органа внутренних дел.

2.14. После окончания проверки и фактического исполнения принятого решения письмо вместе с перепиской возвращается в секретариат (канцелярию) органа внутренних дел с надписью "В дело" и подписью руководителя органа, принявшего это решение.

2.15. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое письмо и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного письма или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные письма, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

2.16. Документы и переписка по письмам граждан во всех органах внутренних дел учитываются и хранятся в секретариатах (канцеляриях) отдельно от других документов. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей.

3. Разрешение писем граждан

3.1. Лица руководящего состава органов внутренних дел при рассмотрении писем обязаны внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством Республики Казахстан, направлять работников на места для проверки изложенных в письмах обстоятельств, принимать другие меры для объективного разрешения поставленных авторами писем вопросов, выявлении и устранении причин и условий, порождающих жалобы.

3.2. Для проверки писем могут привлекаться представители общественности.

3.3. По результатам проверки письма составляется справка, которая должна содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности органов внутренних дел, злоупотребления служебным положением, в справке должно быть указано, какие конкретно приняты меры по восстановлению нарушенных прав и интересов граждан, устранению недостатков и упущений и в отношении виновных лиц. Справка подписывается лицом, производившим проверку и утверждается руководством МВД, УВД, УВДТ, ГУВД, учебного заведения, горрайлинооргана внутренних дел.

3.4. Принимаемые по письмам решения должны быть обоснованными. Руководитель органа, признав просьбу (жалобу) подлежащей удовлетворению, обязан обеспечить своевременное и правильное исполнение принятого решения.

3.5. Письма, о результатах разрешения которых необходимо сообщить в в Аппарат Президента, Управление делами Кабинета Министров, Верховный Совет, народным депутатам, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этих случаях на письмах и карточках проставляется штамп "Особый контроль". Проведение проверок по таким письмам подчиненным органам, как правило, не поручается. Решения по результатам их проверок принимаются руководством органа внутренних дел, в который эти письма поступили. Этим же органом даются ответы в соответствующие инстанции, ведомства и авторам писем за подписью первого руководителя или лица, исполняющего его обязанности.

3.6. Заявления и жалобы граждан разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления в орган внутренних дел, обязанный разрешить вопрос по существу, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее 15 дней. Руководитель органа внутренних дел может установить сокращенный срок разрешения заявления или жалобы.

В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки могут быть продлены руководителем органа

внутренних дел или его заместителем, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

3.7. Заявление и жалобы сотрудников, а также членов их семей разрешаются в МВД Республики Казахстан в срок до 15 дней со дня их поступления, а во всех других органах внутренних дел - безотлагательно. В случае необходимости сроки разрешения этих писем могут быть продлены в порядке, предусмотренном пунктом 3.6 настоящей Инструкции, но не более чем на 15 дней, с сообщением о б э т о м а в т о р у п и с ь м а .

3.8. В срок до одного месяца рассматриваются поступившие в органы внутренних дел обращения народных депутатов и письма, поданные гражданами в адрес сессии Верховного Совета, а также заявления и жалобы участников Великой Отечественной войны и приравненных к ним лиц, пенсионеров, инвалидов, многодетных семей, военнослужащих и членов их семей. Руководитель органа внутренних дел, в который поступили эти обращения или письма, устанавливает за их рассмотрением контроль и о принятом решении сообщает непосредственно народному депутату или автору письма, а также в адрес с е с с и и В е р х о в н о г о С о в е т а .

3.9. Письма граждан, поступившие из редакций газет, журналов и других средств массовой информации, а также выступления и опубликованные в прессе материалы, связанные с предложениями, заявлениями, жалобами, рассматриваются органами внутренних дел в порядке и сроки, предусмотренные н а с т о я щ е й И н с т р у к ц и е й .

3.10. Срок разрешения писем исчисляется со дня поступления их в органы внутренних дел по день направления заявителям сообщения о результатах р а з р е ш е н и я .

3.11. Разрешенными считаются письма, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны соответствующие действующему законодательству исчерпывающие ответы на языке обращения:

3.11.1. О полном или частичном удовлетворении просьбы и принятии мер органом внутренних дел по вопросам, отнесенным к его компетенции.

3.11.2. Об отказе в удовлетворении изложенной в письме просьбы или о подтверждении решения, принятого по ранее рассмотренному письму.

3.11.3. О разъяснении порядка разрешения поставленных заявителем вопросов, которые не относятся к компетенции органов внутренних дел.

3.12. Ответы на письма дают руководители органов внутренних дел в письменной форме на языке обращения с указанием принятых по письму мер или доводов отклонения жалобы. По просьбе граждан им разъясняется порядок обжалования принятого решения. 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 заявителю в личной беседе.

4. Прием граждан

4.1. Прием граждан

проводится во всех органах внутренних дел МВД Республики Казахстан.<*>

<*>.Сноска Прием осужденных в исправительно-трудовых учреждений проводятся в соответствии с требованиями Правил внутреннего распорядка исправительно-трудовых учреждений.

4.2. Прием граждан проводится руководителями и другими лицами оперативно-начальствующего состава органов внутренних дел, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.3. В дежурных частях органов внутренних дел граждане принимаются **к р у г л о с у т о ч н о**.

4.4. Руководители Министерства внутренних дел Республики Казахстан, областных, городских и транспортных УВД и их заместители проводят личный прием граждан не реже одного раза в месяц.

4.5. Для приема граждан в органах внутренних дел отводятся специальные комнаты (приемные), которые оборудуются необходимым инвентарем и обеспечиваются пособиями согласно перечню (приложению N 4). Доступ в приемные должен быть свободным, без оформления пропусков.

4.6. Участковые инспектора милиции принимают граждан в служебных помещениях на обслуживаемых участках и в общественных пунктах охраны порядка по графику.

4.7. Графики приема посетителей вывешиваются в доступных для обозрения местах в помещениях органов внутренних дел на государственном языке и языке межнационального общения с указанием фамилий лиц руководящего состава, принимающих посетителей и времени приема.

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

4.9. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения в приемных ведется список. Народные депутаты, участники Великой Отечественной войны, приравненные к ним лица, инвалиды труда, а также лица, награжденные высшими правительственными наградами, беременные женщины, посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

4.10. В приеме граждан с их согласия могут участвовать на общественных началах юристы, педагоги, журналисты и представители общественных организаций. Лицам, не имеющим непосредственного отношения к приему, запрещается находиться в помещении, где он проводится.

4.11. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного

решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению работников соответствующих подразделений органа внутренних дел или получать у них необходимую консультацию.

4.12. Прием иностранцев и лиц без гражданства проводится отдельно от остальных граждан и не менее чем двумя работниками органа внутренних дел.

4.13. 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 немедленных мер.

4.14. Прием граждан проводится от имени органа внутренних дел. Начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя, отчество, место жительства, работы и изложить сущность вопроса, с которым он обращается. Если с этим вопросом гражданин уже обращался в данный орган, перед началом беседы изучаются имеющиеся материалы.

При необходимости допускается в корректной форме попросить посетителя предъявить документ, удостоверяющий личность. Отсутствие документа не может служить основанием для отказа в приеме.

4.15. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема.

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

4.15.1. Удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения.

4.15.2. Отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

4.15.3. Принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно изложить свою просьбу в письменной форме, оказать ему в этом необходимую помощь.

4.16. 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.

4.17. Поданные на приеме письма учитываются, регистрируются, рассматриваются и разрешаются в соответствии с требованиями, изложенными в разделах 2 и 3 настоящей Инструкции. за их разрешением устанавливается контроль.

4.18. В аппарате МВД Республики Казахстан прием граждан осуществляется

в приемной министерства.

В подразделениях министерства, не имеющих приемных, граждане принимаются в рабочее время в служебных кабинетах или специально отведенных комнатах. По согласованию с Секретариат-управлением МВД Республики Казахстан работники этих подразделений могут проводить прием граждан в ее кабинетах.

5. Анализ и обобщение писем, практики их рассмотрения и приема граждан

5.1. Письменные и устные обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения охраняемых законом прав и интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы органов внутренних дел. Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы, а также вынуждающих граждан обращаться в Аппарат Президента, Кабинет Министров, Верховный Совет к народным депутатам по вопросам, которые могут и должны разрешаться на местах.

5.2. По результатам анализа, обобщения составляется справка, обзор или информационное письмо с конкретными предложениями по дальнейшему совершенствованию организации работы с письмами и приема граждан.

5.3. Результаты анализа, обобщения рассматриваются на заседании коллегии, оперативном совещании при руководстве органа внутренних дел или структурного подразделения, используются при проведении проверок в подчиненных органах и подразделениях, разработке мер по улучшению охраны правопорядка и усилению борьбы с правонарушениями, совершенствованию оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел.

6. Контроль за рассмотрением и разрешением писем и организации приема граждан. Ответность.

6.1. Руководитель органа внутренних дел осуществляет контроль за работой с письмами и приемом граждан лично, через своих заместителей; руководителей структурных подразделений и секретариат (канцелярию), ежеквартально изучает состояние дел по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан, обращая при этом особое внимание на предложения, заявления и жалобы участников Великой Отечественной войны и приравненных к ним лиц, пенсионеров, инвалидов, многодетных семей, а также военнослужащих и членов их семей.

6.2. Руководители подразделений и органов внутренних дел осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения писем, пресекают

преследование авторов обращений, дают принципиальную оценку действиям должностных лиц, нарушающих порядок рассмотрения заявлений и жалоб граждан.

6.3. Исполнители на основе имеющихся у них контрольных карточек и переписки контролируют разрешение писем, направленных в нижестоящие органы (подразделения) внутренних дел. О результатах докладывают соответствующему руководителю.

6.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки и полноту рассмотрения поставленных вопросов; объективность проверки писем; законность и обоснованность принятых по ним решений; своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

6.5. Контроль устанавливается за разрешением писем, которые заслуживают особого внимания. Кроме писем, указанных в пунктах 3.5, 3.8 настоящей Инструкции, как правило, берется на контроль разрешение писем:

6.5.1. По вопросам борьбы с преступностью и охраны общественного порядка

6.5.2. О недостатках в работе органов внутренних дел.

6.5.3. О нарушениях законности работниками органов внутренних дел.

6.5.4. О неправильных действиях работников органов внутренних дел, не относящихся к нарушениям законности.

6.6. В случае, когда взятое на контроль письмо не может быть разрешено в срок, исполнитель заблаговременно докладывает об этом лицу, установившему контроль и ходатайствует о продлении срока в пределах, установленных законодательством (пункты 3.6 и 3.7 настоящей Инструкции). О продлении срока разрешения писем, перечисленных в пунктах 3.5, 3.8 настоящей Инструкции, своевременно информируются органы или народные депутаты, которым необходимо сообщать о результатах, а также авторы писем.

6.7. В сообщениях, представляемых в вышестоящие органы внутренних дел, о результатах рассмотрения контролируемых писем должно быть отражено, что конкретно установлено при проверке изложенных в письме обстоятельств (сведений); чем подтверждаются или опровергаются доводы заявителя; если выявлены нарушения, недостатки и злоупотребления, то какие приняты меры к восстановлению нарушенных прав, охраняемых законом интересов граждан и к виновным лицам, а также устранению недостатков в работе органов внутренних дел; когда дан ответ автору письма.

6.8. Решение о снятии писем с контроля принимают руководители и другие должностные лица органов внутренних дел, ответственные за своевременное и правильное их рассмотрение. Промежуточные ответы на письма, взятые на контроль, не являются основанием для снятия их с контроля.

6.9. Состояние работы с письмами и по приему граждан в подчиненных органах и подразделениях проверяются при их инспектировании.

В ходе проверок необходимо глубоко и всесторонне изучить организацию работы с письмами и по приему граждан, вскрывать недостатки и оказывать практическую помощь в их устранении. Результаты проверок отражаются в с п р а в к а х .

Каждый работник, командированный в подчиненный орган внутренних дел, помимо выполнения основного задания обязан знакомиться с состоянием работы с письмами и по приему граждан по линии своей службы, принимать меры к устранению выявленных нарушений.

6.10. Управления внутренних дел областей, городов и на транспорте, а также органы и учреждения внутренних дел, непосредственно подчиненных МВД Республики Казахстан, докладывают Министерству внутренних дел о состоянии работы с письмами и организации приема граждан в соответствующем разделе отчета о работе за квартал (приложение N 7, 8).

Секретариат-управление МВД

Республики Казахстан

П р и л о ж е н и е N 1
к И н с т р у к ц и и

(на двух языках)

Карточка учета письма

(лицевая сторона карточки)

Фамилия _____ N _____

И., О. _____ отправлено

Адрес _____ " _____ " _____ 19 _____ г

Дата поступления _____

Откуда поступило _____ N _____ " _____ " _____ 19 _____ г

Содержание _____

основной документ _____ лист приложение _____ лист

=====

(обратная сторона карточки)

Резолюция руководства _____

Куда направлено _____

Отметка о движении письма и результатах исполнения _____

Фамилия _____ N _____

И., О. _____ отправлено

Адрес _____ " ____ " _____ 19 ____ г

Откуда поступило _____ N _____ " ____ " _____ 19 ____ г

Содержание _____

Резолюция руководства _____

Направлено _____

=====

===== (обратная сторона карточки)

Отметка об исполнении и результатах разрешения _____

Исполнитель /фамилия/ _____ телефон _____

Дело N _____ стр _____

Подлежит возврату в орган внутренних дел, который установил
к о н т р о л ь

Приложение N 4

к Инструкции

Примерный перечень

оборудования приемной

1. Портрет Президента Республики Казахстан
2. Вывеска с указанием времени приема и фамилий лиц, руководящего состава, которые его ведут.
3. Письменные столы (по количеству приемных мест).
4. Приставные столы.
5. Кресла и стулья (по потребности).
6. Телефоны (по количеству приемных мест).
7. Сейфы (по количеству штатных работников приемной).

8. Портьеры и занавеси (по количеству окон).
9. Графин с водой и стаканы.
10. Аптечка.
11. Законодательные и нормативные акты, необходимые для разрешения вопросов, с которыми граждане наиболее часто обращаются в органы внутренних дел.
12. Необходимые телефонные справочники.

Приложение N 5
к Инструкции

(на двух языках)

Карточка учета посетителей

(лицевая сторона карточки)

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Адрес _____

Дата приема _____

Содержания просьбы _____

Кто проводил прием _____

Письменное заявление принято _____

19 ____ г " ____ "

____ Направлено _____

=====

= = = = =

(обратная сторона карточки)

Отметка о результатах приема /просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание в
орган внутренних дел и т.п./

Приложение N 6
 Инструкции

(на двух языках)

Ж у р н а л
 учета посетителей

(наименование подразделения)

Графы журнала

- 1 . N по порядку
- 2 . Дата приема
3. Фамилия, имя, отчество посетителя
- 4 . А д р е с
5. Краткое содержание просьбы
6. Кто проводил прием
7. Отметка о результатах приема (принято решение)
8. Если принято письменное заявление, то когда и куда направлено для разрешения

Приложение N 7

к Инструкции

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ
вопросов, подлежащих освещению в разделе
"О работе с письмами и организации приема
граждан" ежеквартального отчета

1. Организация работы с письмами и приема граждан в органах внутренних дел .

Все поступившие обращения граждан следует распределить по следующим направлениям :

- по вопросам борьбы с преступностью и охраны общественного порядка;
- о недостатках в деятельности органов внутренних дел;
- о случаях нарушения законности, злоупотреблении служебным положением

сотрудниками органов внутренних дел, с разбивкой по ведущим службам;
- о волоките и необъективном расследовании уголовных дел.

Отдельно сообщаются данные о числе заявлений граждан, рассмотренных с нарушением установленных сроков с подробным изложением причин и мерах, принимаемых для их устранения.

2. Состояние работы по изучению причин повторных письменных и устных обращений граждан с жалобами в МВД, УВД, УВДТ и вышестоящие инстанции. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих повторные письма и устные обращения граждан.

3. Контроль за состоянием работы с письмами и приемом граждан. Проверка этой работы путем выездов в подчиненные органы. Наиболее характерные выявленные недостатки и мероприятия по их устранению.

4. Заслушивание руководителей и подчиненных органов по работе с письмами и приему граждан.

5. Личное участие руководящего состава органов внутренних дел в рассмотрении и разрешении писем, приеме граждан, в том числе с выездом в районы и сельские местности, организации и учреждения.

6. Выявление, обобщение и распространение положительного опыта работы с письмами и приема граждан в органах внутренних дел.

Приложение N 8

к Инструкции

С в е д е н и я

о разрешении писем и приема граждан в _____
за _____ месяцев 199__ г.

NN !Характер писем и !Все!Из !Поступило из (от):

п/п! обращений !го !них!-----

! граждан !пос!пов!Ап-!Уп-!Вер! от!Ге-!от !от !Ре-!Дру ! !ту-!
тор!па-!рав!хов!де-!не-!во-!уча!дак!гих ! !пи-!ных!ра-!ле !но-!пу-!ра
- ! е н - ! с т - ! ц и и ! о р -

! !ло ! !та-!ния!го !та-!ль-!но-!ни-!га-!га- ! !пи-! !Пре!
де-!Со-!тов!ной!слу!ков!зет!нов ! !сем! !зи-!ла-!ве-! !про!жа-!ВОВ
! и !

! ! !ден!ми !та ! !ку-!щих!ве-!жур!
! ! !та !Ка-!РК ! !ра-!и !те-!на-! ! ! !РК !би-! !
! ту - ! с о т ! р а - ! л о в !

! ! ! !не-! ! !ры !руд!нов! ! ! ! !та ! ! !
Р К ! н и - ! О В Д ! !
! ! ! !Ми-! ! ! !ков! ! ! ! ! ! !ни-! ! ! !

8. О необоснованном прекращении приостановлении дел

----- 9. О хищении гос.
собственности,
взяточничестве,
злоупотребл.
долж. лиц, по
эконом. преступл.

10. Кража личной
собственности

-----11. О работе
участковых
инспекторов

12. По вопросам
паспортной и
визовой работе

-----13. По вопросам
Г А И

14. Вопросы разрешительной
системы

-----15. Вопросы
розыска граждан

16. О судьбе
осужденных и
репрессиров.
иных в период
30 - 40 и начала
50 годов

17. О нахождении
немцев и других
народов на спец.
поселении

-----18. О необоснован.
увольнении,
восстан.
освобожд. от

долж., перемещ.

-----19. Вопросы пенсионного
обеспечения

20. О подтверждении
стажа работы

21. Вопросы труда и
зарплаты

-----22. О противоправном
поведении
граждан

-----23. По жилищным
вопросам

24. Вопросы отбывания
наказания
осужденных
(перевод и т.п.)
и их медрес
обслуживание

-----25. По другим вопросам
Итого:

Приложение N 8
к Инструкции
(продолжение)

NN ! Характер писем и !Взя!Рассмотрено!Нап!Приз!При!В
п/п! обращений граждан !то !-----!рав!нано!ня-!т.ч.
! !на !с на! с !ле-!пи- !то !руко-
! !кон!руше! выезд-!но !сем !гра!вод-
! !тр-!нием! дом !на !обос!ж- !ст-
! !оль!уста! на !рас!но- !дан!вом
! !нов-! мес- !см-!ван-!при!МВД
! !лен-! то !от-!ными!лич!(УВД)
! !ного! !ре-! !ном!
! !сро-! !ние! !при!
! !ка ! !УВД! !еме!

!		!	!	!	!(РО!	!	!
!		!	!	!	!ВД)!!	!	!
!		!	!	!	!	!	!

1 !	2	!	14!	15 !	16	!	17!	18 !	19!	20
-----	---	---	-----	------	----	---	-----	------	-----	----

1. О недостатках в работе ОВД

2. О непр. действиях (поведений
сотруд. ОВД, следователей)

3. О нарушениях
з а к о н н о с т и

с о т р у д н и к а м и О В Д

4. О злоупотреблении
служебным положением
с о т р у д н и к о в О В Д

5. О неприятии мер по
преступл. и к лицам,
совершив. преступл.

6. О необоснованном
привлечении к
уголовной ответственности

7. О волоките и
необъективном
расследовании
уголовных дел

8. О необоснованном
прекращении
приостановлении дел

9. О хищении гос.
собственности,
взяточничестве, злоупотребл.
долж. лиц, по эконо.
п р е с т у п л .

10. Кража личной собственности

11. О работе участковых

инспекторов

12. По вопросам паспортной
и визовой работе

-----13. По вопросам ГАИ

14. По вопросам
разрешительной
системы

-----15. Вопросы розыска
граждан

16. О судьбе осужденных
и репрессированных
в период 30-40 и начала
50 годов

17. О нахождении немцев
и других народов на
спецпоселении

-----18. О необосн. увольнении,
восстан., освобод.
от долж., перемещ.

-----19. Вопросы пенсионного
обеспечения

20. О подтверждении
стажа работы

21. Вопросы труда и зарплаты

22. О противоправном
поведении граждан

23. По жилищным вопросам

24. Вопросы отбывания
наказания осужденных
(перевод и т.п.)

и их медобслуживание

25. По другим вопросам

----- Итого:

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан