

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения и разрешения обращений и организации приема граждан в органах, организациях Министерства внутренних дел Республики Казахстан

Утративший силу

Приказ Министра внутренних дел Республики Казахстан от 21 августа 2001 года N 626. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 13 ноября 2001 года N 1672. Утратил силу приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 30 августа 2007 года N 353

Сноска. Приказ Министра внутренних дел РК от 21 августа 2001 г. N 626 утратил силу приказом Министра внутренних дел РК от 30 августа 2007 г. N 353

В соответствии с Указом Президента Республики Казахстан N 2340 от 19 июня 1995 года "О порядке рассмотрения обращений граждан", а также Законом Республики Казахстан "Об административных процедурах" от 27 ноября 2000 г. N 107-II-ЗРК и в целях совершенствования работы с обращениями и организации приема граждан в органах, организациях Министерства внутренних дел Республики Казахстан приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения и разрешения обращений и организации приема граждан в органах, организациях МВД Республики Казахстан.

2. Председателям комитетов, начальникам Департаментов, самостоятельных управлений МВД Республики Казахстан, командирам соединений и частей внутренних войск, начальникам УВД г. Астана, ГУВД г. Алматы, ГУВД-УВД областей, ГУВДТ, горрайлинорганов внутренних дел, учебных заведений, руководителям учреждений и предприятий МВД Республики Казахстан:

1) организовать изучение Инструкции всем оперативно-начальствующим составом, работниками секретариатов (канцелярии) и сотрудниками, занимающимися рассмотрением обращений и приемом граждан. Обеспечить безусловное выполнение содержащихся в Инструкции требований;

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

3) ежемесячно, к 3 числу месяца следующего за отчетным месяцем, предоставлять отчеты о состоянии работы по данному вопросу в Секретариат-управление МВД Республики Казахстан. <*>

Сноска. В пункт 2 внесены изменения - Приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 27 июля 2004 года N 431 .

3. Секретариату-управлению МВД обеспечить регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан в установленном порядке .

4. Контроль за выполнением настоящего приказа и требований, утвержденной Инструкции возложить на Секретариат-управление МВД Республики Казахстан (Билялов Д.Ж.).

Министр

У т в е р ж д е н а
приказом Министра внутренних дел
Республики Казахстан
от 21 августа 2001 года N 626

И н с т р у к ц и я
о порядке рассмотрения и разрешения обращений
и организации приема граждан в органах,
организациях Министерства внутренних дел
Республики Казахстан

1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан N 2340 от 19 июня 1995 года "О порядке рассмотрения обращений граждан", а также Законом Республики Казахстан "Об административных процедурах" от 27 ноября 2000 г. N 107-III-ЗРК детализирует порядок обращения граждан в целях определения обращения граждан, как важного средства осуществления и защиты прав, свобод и законных интересов личности.

2. Действие настоящей Инструкции не распространяется на порядок рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан, установленный уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным законодательством, законодательством об административных правонарушениях и другими нормативными правовыми актами 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 К а з а х с т а н .

4. *(Пункт 4 исключен - Приказом Министра внутренних дел Республики*

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

2. Понятие основных видов обращений

6. В настоящей Инструкции используемые понятия означают следующее:

1) предложение - вид обращения, цель которого обратить внимание на необходимость совершенствования работы тех или иных органов и организации внутренних дел, рекомендовать конкретные пути и способы решения поставленных перед ними задач;

2) заявление - официальное обращение граждан в органы, организации или к руководителям и иным должностным лицам органов, организации внутренних дел, посредством которого реализуются субъективные права, не связанные с нарушением их прав и законных интересов;

3) жалоба - обращение о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан, невыполнении решений, принятых по обращениям, неправомерных действиях должностных лиц органов, организаций внутренних дел;

4) отклик - вид обращения, посредством которого граждане реализуют свое отношение к проводимой государством внутренней и внешней политике, а также явлениям и событиям общественной значимости;

5) запрос - обращение, выражающее потребность граждан в получении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера.

При подготовке ответов заявителям не допускается подмена одного вышеназванного понятия другим.

3. Учет и рассмотрение обращений

7. Все поступившие обращения граждан, сотрудников 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, организации внутренних дел, указываются дата поступления и регистрационный номер.

Регистрационный номер может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность обращений, например, начальной буквой фамилии автора обращения (Е-17), кодом службы (3 / 1 2) и т . п .

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

8. Учет обращения производится по карточкам, в которых ведутся записи о их движении и результатах разрешения (приложение 1). Карточки размещаются в картотеке по алфавиту. Если учет обращения осуществляется с применением электронно-вычислительной техники, то в карточку учета разрешается вносить дополнительные реквизиты, изменять их расположение. При этом должны сохраняться данные, предусмотренные карточкой учета. В органах внутренних дел, в которые поступает небольшое количество обращений, разрешается учет их вести в журнале (приложение 2).

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

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

1) обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в данный орган, организацию внутренних дел;

2) сообщается о несвоевременном разрешении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения U952340_ (ст.6);

3) указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

11. Повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, проверке не подлежат, если по ним имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы.

12. Обращения, в которых не указаны фамилия, имя, отчество, нет подписи, данные о месте жительства, работы или учебы заявителя, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

13. Обращения 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 обращения и не должны учитываться как повторные.

14. Зарегистрированные обращения незамедлительно передаются на рассмотрение, как правило, руководителям органа, организации внутренних дел, которые обязаны дать по каждому на них письменные указания исполнителям.

На тексте обращения не следует делать никаких надписей (резолуций, указаний и т.п.).

15. Обращения, поданные в установленном порядке U952340_ (ст.5),

подлежат обязательной регистрации и рассмотрению. Отказ в приеме обращения **з а п р е щ а е т с я** .

Обращения адресуются органу или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

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

16. По каждому обращению должно быть принято одно из следующих **р е ш е н и й** :

- о принятии к своему производству;
- о передаче на разрешение в подчиненный или другой орган внутренних дел;
- о направлении по принадлежности в другое ведомство, если вопросы, поднятые в письме, не входят в компетенцию органов внутренних дел;
- о приобщении к ранее поступившему обращению.

О направлении обращения в другой орган внутренних дел или другое ведомство **с о о б щ а е т с я** заявителю.

17. В случае, если вопрос выходит за пределы установленной компетенции, то уполномоченным должностным лицом принимается решение о направлении обращения компетентному государственному органу или должностному лицу с обязательным уведомлением заявителя в срок не более трех дней.

18. На обращение, взятое на контроль, заполняется контрольная карточка в двух экземплярах, одна из которых помещается в контрольную картотеку, а другая передается вместе с письмом исполнителю (приложение 3).

19. Вся переписка по обращениям ведется за номерами, присвоенными им при регистрации. Ответы на обращения граждан направляются на бланках органов внутренних дел на государственном языке или на языке обращения **з а я в и т е л я** .

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

21. 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 оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, **п о д ш и в а т ь** в дела **з а п р е щ а е т с я** .

22. Документы и переписка по обращениям граждан во всех органах,

организациях внутренних дел учитываются и хранятся в секретариатах (канцеляриях) отдельно от других документов. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей.

4. Разрешение обращений граждан

23. Лица руководящего состава органов, организаций 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, изложенных в обращениях обстоятельств, принимать другие меры для объективного, своевременного разрешения поставленных авторами писем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих жалобы.

24. Для проверки обращений могут привлекаться представители общестности.

25. 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, организации 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, в отношении виновных лиц. Справка подписывается лицом, производившим проверку, и утверждается руководством Министерства внутренних дел, Главных управлений внутренних дел, Управлений внутренних дел областей, Главного управления внутренних дел на транспорте, Главного управления Командующего внутренними войсками (далее - МВД, ГУВД, УВД, ГУВДТ, ГУКВВ), учебного заведения, горрайлинооргана внутренних дел.

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

27. Обращения, о результатах разрешения которых необходимо сообщить в Администрацию Президента, Канцелярию Премьер-Министра, Сенат и Мажилис Парламента, депутатам, берутся на особый контроль. В этих случаях на письмах и карточках проставляется штамп "Особый контроль". Проведение проверок по таким обращениям подчиненным органам не поручается. Решения по результатам их проверок принимаются руководством органа, организации

внутренних дел, в которые эти письма поступили. Этим же органом даются ответы в соответствующие инстанции, ведомства и авторам обращений за подписью первого руководителя или лица, исполняющего его обязанности на государственном или русском языках.

28. Заявления и жалобы граждан разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления в орган, организацию внутренних дел, а не требующие дополнительного изучения и проверки безотлагательно, но не позднее 15 дней. Руководитель органа, организации 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, организации внутренних дел или его заместителями, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

29. Руководитель органа, организаций внутренних дел, в который поступили запросы депутатов Сената и Мажилиса Парламента, устанавливает за их рассмотрением особый контроль и о принятом решении сообщает непосредственно депутату Сената или Мажилиса Парламента Республики Казахстан, а также автору письма.

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

31. Срок разрешения обращения исчисляется со дня поступления их в орган, организацию внутренних дел по день направления заявителям сообщения о результатах разрешения.

32. Разрешенными считаются обращения, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны соответствующие законодательству следующие ответы:

1) о полном или частичном удовлетворении обращения и принятия мер органом, организацией внутренних дел по вопросам, отнесенным к его компетенции;

2) об отказе в удовлетворении изложенной в письме обращении или о подтверждении решения, принятого по ранее рассмотренному письму;

3) о разъяснении порядка разрешения поставленных заявителем вопросов, которые не относятся к компетенции органов, организации внутренних дел.

33. Ответы на обращения дают руководители органов, организации внутренних дел и их заместители в письменной или устной форме на государственном языке или на языке обращения заявителя 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 в личной беседе.

5. Прием граждан

34. Прием граждан проводится во всех органах, организациях внутренних дел МВД Республики Казахстан. <*>

(Примечание к пункту 34 исключено - Приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 27 июля 2004 года N 431) .

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

36. В дежурных частях органов, организаций внутренних дел граждане принимаются круглосуточно.

37. Руководители Министерства внутренних дел Республики Казахстан, областных, городских и транспортных УВД и их заместители, командование ГУКВВ, командиры соединений и частей внутренних войск, а также организации проводят личный прием граждан не реже одного раза в месяц по графику.

38. Для приема граждан в органах, организациях внутренних дел отводятся специальные комнаты (приемные), которые оборудуются необходимым инвентарем и обеспечиваются пособиями согласно перечню (приложение 4).

В аппарате МВД Республики Казахстан прием граждан осуществляется в общественной приемной министерства.

В подразделениях министерства, не имеющих приемных, граждане принимаются в рабочее время в служебных кабинетах.

Доступ в приемные должен быть свободным, без оформления пропусков.

39. Участковые инспекторы полиции принимают граждан в служебных помещениях на обслуживаемых участках и в общественных пунктах охраны порядка по графику.

40. Графики приема посетителей вывешиваются в доступных для обозрения местах в помещениях органов, организаций внутренних дел на государственном и русском языке 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 посетителей (приложение

№ 5) и заполняется карточка учета посетителей (приложение № 6).

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

43. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения в приемных ведется список. 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.

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

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

46. Обращение иностранных граждан и лиц без гражданства, как имеющих так и не имеющих право на постоянное проживание в Республике Казахстан рассматривается в установленном Указом порядке, если международными договорами Республики 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 немедленных мер.

48. Прием граждан проводится от имени органа, организации 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.

49. 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.

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, организации 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 и разрешаются в соответствии с требованиями, изложенными в главах 3 и 4 настоящей Инструкции. За их разрешением устанавливается контроль.

6. Анализ и обобщение обращений, практики их рассмотрения и приема граждан

52. 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, организации внутренних дел. Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы, а также вынуждающих граждан обращаться в Администрацию Президента, Канцелярию Премьер-Министра, Сенат и Мажилис Парламента, депутатам по вопросам, которые могут и должны разрешаться на местах.

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

54. Результаты анализа, обобщения рассматриваются на заседании коллегии, оперативном совещании при руководстве органа, организации 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, организации внутренних дел.

7. Контроль за рассмотрением, разрешением обращений и организацией приема граждан

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

56. Руководители органов, организаций внутренних дел осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений, пресекают преследование авторов обращений, дают принципиальную оценку действиям лиц, нарушающих порядок рассмотрения заявлений и жалоб граждан.

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

58. 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.

59. Контроль устанавливается за разрешением обращений, которые заслуживают особого внимания. Кроме обращений, указанных в пунктах 27, 29 настоящей Инструкции, как правило, берется на контроль разрешение писем:

- 1) по вопросам борьбы с преступностью и охраны общественного порядка;
- 2) о недостатках в работе органов, организаций внутренних дел;
- 3) о нарушениях законности сотрудниками органов, организаций внутренних дел ;
- 4) о неправильных действиях сотрудников органов, организаций внутренних дел, не относящихся к нарушениям законности.

60. В случае, когда взятое на контроль обращение не может быть разрешено в срок, исполнитель заблаговременно докладывает об этом лицу, установившему контроль и ходатайствует о продлении срока в пределах, установленных

законодательством (пункт 28 настоящей Инструкции). О продлении срока разрешения обращений, перечисленных в пунктах 27, 29 настоящей Инструкции, своевременно информируются заявители, а также заинтересованные органы.

61. В сообщениях, представляемых в вышестоящие органы, организаций внутренних дел, о результатах рассмотрения контролируемых обращений 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.

62. Решение о снятии обращений с контроля принимают руководители органов, организаций внутренних дел только после их полного разрешения.

Обращения граждан считаются разрешенными, когда рассмотрены поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны ответы **з а я в и т е л я м** .

Если решение вопросов переносится на длительный срок, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения.

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

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

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

Секретариат-управление

МВД Республики Казахстан

Приложение N 1

к Инструкции

Карточка учета обращения

Фамилия _____ N _____

Имя, Отчество _____ отправлено

Дата поступления _____ " _____ " _____ 200__ г.

Адрес _____

Откуда поступило _____ N _____ " _____ " _____ 200__ г.

Содержание _____

Основной документ _____ лист Приложение _____ лист

Резолюция руководства _____

Куда направлено _____

Исполнитель _____, телефон _____

Дело _____ стр. N _____

** Примечание РЦПИ: текст формы Карточки на двух языках - казахском и русском (см. бумажный вариант).*

Приложение N 2

к Инструкции

Ж У Р Н А Л
учета предложений, заявлений
и жалоб граждан

(наименование подразделения)

Графы журнала

1. Порядковый номер
2. Дата поступления
3. Фамилия, имя, отчество заявителя
4. Адрес
5. Краткое содержание существа обращения
6. Фамилия руководителя рассматривающего письмо
7. Фамилия исполнителя, которому поручена проверка
8. Отметка о принятом решении и сообщении о результатах заявителю
9. Отметки об осуществлении контроля за разрешением письма

** Примечание РЦПИ: текст формы Журнала на двух языках - казахском и русском (см. бумажный вариант).*

Приложение N 3
к Инструкции

Контрольная карточка на обращение

красная полоса

Срок исполнения " ____ " _____ 200__ г.

Фамилия _____ N _____

И.О. _____ отправлено

Адрес _____ " ____ " _____ 200__ г.

Откуда поступило _____ " ____ " _____ 200__ г.

Содержание _____

Резолюция руководства _____

Направлено _____

Отметка об исполнении и результатах разрешения _____

Исполнитель (фамилия) _____ телефон _____

Дело N _____ стр. _____

Подлежит возврату в орган внутренних дел, который установил контроль.

** Примечание РЦПИ: текст формы Карточки на двух языках - казахском и русском (см. бумажный вариант).*

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. Графин с водой и стаканы.
9. Аптечка.
10. Законодательные и нормативные правовые акты, необходимые для разрешения вопросов, с которыми граждане наиболее часто обращаются в органы внутренних дел.
11. Необходимые телефонные справочники.
12. Компьютер.

Приложение N 5
к Инструкции

учета посетителей

(наименование подразделения)

Графы журнала

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

*** Примечание РЦПИ: текст формы Журнала на двух языках - казахском и русском (см. бумажный вариант).**

Приложение N 6
к Инструкции

Карточка учета посетителей

Фамилия _____
Имя, отчество _____
Адрес _____
Дата приема _____
Содержание обращения _____
Кто проводил прием _____
Письменное заявление принято _____
200__ г. " ____ " _____
_____ направлено _____

Отметка о результатах приема (обращение удовлетворено, в обращении отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание в орган внутренних дел и т.п.)

** Примечание РЦПИ: текст формы Карточки на двух языках - казахском и русском (см. бумажный вариант).*

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 распределять по следующим направлениям с разбивкой по ведущим службам:

- по вопросам борьбы с преступностью и охраны общественного порядка;
- о недостатках в деятельности органов внутренних дел;
- о случаях нарушения законности сотрудниками органов внутренних дел;
- о неправильных действиях сотрудников органов внутренних дел, не относящихся к нарушениям законности.

Отдельно сообщаются данные о числе заявлений и жалоб 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, ГУВД, УВД, ГУВДТ 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 служб 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 _____
(наименование органа)

за _____ месяцев 200__ г.

№	Характер письменных обращений граждан	Всего поступило писем	Повторных				В том числе благодарственных отзывать
			жалоб	заявлений	предложений	благодарственных отзывать	
1	О недостатках в работе ОВД						
2	О допущении работниками ОВД волокиты и бюрократизма						
3	О нарушении законности сот-						

	рудниками ОВД, в том числе:					
	- при произв. дознания по					
	уголовным делам					
	- при осуществлении админи-					
	стративной деятельности					
	- в оперативно-разыскной дея-					
	тельности					

4	О злоупотреблении служебным					
	положением сотрудников ОВД					

5	О неправомерных действиях					
	сотрудников ОВД, в том числе:					
	- о вымогательствах и поборах					
	с граждан					

6	По вопросам паспортной и					
	визовой работы					

7	О работе УИП ОВД					

8	По вопросам разрешительной					
	системы					

9	По вопросам Дорожной полиции					

10	По кадровым вопросам					
	в том числе:					
	- о необоснованных увольне-					
	ниях, восстановлении,					
	перемещениях					

11	По вопросам внутренних войск								
12	Вопросы пенсионного обеспечения и др. финансовых вопросов								
13	О противоправных действиях граждан								
14	Вопросы отбывания наказания осужденных и их медобслуживания								
15	По другим вопросам								
	Итого								

Продолжение

Поступило из (от):										
№	Администрации	Канцелярии	Депутатов	Генеральной Прокуратуры	Сотрудников ОВД, ветеранов ОВД, их семей	Участников ВОВ, ветеранов, др. приравненных к ним	Редакций газет и журналов, др. СМИ	Других министерств, ведомств		
	8	9	10	11	12	13	14	15		

2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15

Итого:

Продолжение

Рассмо- тreno с выездом на место	Направлены в др. гос. органы по принадлеж- ности	Разрешено положи- тельно и приняты меры	Дано разъ- яснение по изложено- му вопросу	Отказано с указа- нием мо- тивиров- ки	Принято граждан на лич- ном	В том числе руководством МВД, УВД, ГОРОВД	
16	17	18	19	20	21	22	

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

11

12

13

14

15

Итого:

Руководитель органа _____

должность, звание, Ф.И.О.

Исполнитель: _____ " ____ " _____ 200

— — Г .

должность, Ф.И.О., служебный телефон
