Правовая основа работы с обращениями граждан в системе МВД Российской Федерации.

Одной из форм взаимодействия граждан с публичными структурами является их обращение в органы государственной власти. Обращение граждан - это важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепления связей органов государственной власти с населением. Обращения граждан являются, с одной стороны, существенным источником информации, необходимой для решения вопросов государственного и общественного значения, с другой стороны одной из важнейших форм гарантий участия граждан в управлении делами общества и государства, текущих и перспективных вопросов развития современного государства.

Порядок рассмотрения обращений граждан – это урегулированная процессуальными нормами деятельность органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, направленная на рассмотрение и разрешение предложений, заявлений, жалоб и других обращений граждан.

Правовую основу работы с обращениями граждан в системе МВД Российской Федерации составляет приказ МВД РФ от 12 сентября 2013 № 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации», а также Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Основными этапами рассмотрения обращений в системе МВД России являются:**

* - приём и первичную обработку обращений;
* - регистрацию и учёт обращений;
* - принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений и принятия по ним решений;
* - подготовку и направление ответов;
* - хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
* - личный приём граждан;
* - анализ и контроль за рассмотрением обращений.

Сотрудник органа внутренних дел обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией, а также о продлении срока рассмотрения обращения.

Гражданину, обращение которого рассматривается в органе внутренних дел, должна быть обеспечена возможность: представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. Знакомится с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать: наименование органа внутренних дел, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество должностного лица органа внутренних дел или его должность; фамилию, имя, отчество гражданина; почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения; личную подпись и дату; документы и материалы либо их копии, относящиеся к рассматриваемому вопросу (прилагаются в случае необходимости).

Обращение посредствам сети Интернет в обязательном порядке должно содержать: фамилию, имя, отчество гражданина, адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

**К рассмотрению принимаются обращения, направленные посредством:**

* - операторов почтовой связи доставкой ими письменной корреспонденции в здание органа внутренних дел;
* - официальных сайтов;
* - факсимильной связи;
* - через дежурную часть территориального органа МВД России.

Все обращения, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) органов внутренних дел и их должностных лиц при предоставлении государственных услуг, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

Письменные обращения граждан, принимаются в дежурной части органов внутренних дел и регистрируются в Книге учета заявлений (сообщений) о преступлениях, об административных правонарушениях и происшествиях круглосуточно. Оперативный дежурный дежурной части органа внутренних дел оформляет талон – уведомление и выдает его гражданину или лицу, представляющему его интересы.

Обращения, поступившие в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течении тридцати дней со дня их регистрации. Указанный срок исчисляется с даты регистрации обращения в органе внутренних дел до даты подписания окончательного ответа гражданину.

**Результатом рассмотрения обращения граждан являются:**

* - письменный или направленный в форме электронного документа либо устный, данный на личном приёме ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов;
* - письменное или направленное в форме электронного документа либо устное, данное на личном приёме уведомление гражданина:
* об оставление его обращение без ответа по существу с изложением причин;
* о возвращении обращения;
* о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
* о прекращении переписки;
* о невозможности дать ответ по существу;
* о списании обращения в номенклатурное дело без ответа.

**Ответ на обращение гражданину не даётся в случаях:**

* - если обращение признано анонимным;
* - если обращение признано безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении прекращена;
* - если обращение признано некорректным по содержанию, изложению или форме. В случае признания обращения некорректным по содержанию гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на общение;
* - если обращение содержит вопросы. Решение которых не входит в компетенцию органа внутренних дел;
* - если в обращение обжалуется судебное решение;
* - если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.