Прием и первичная обработка обращений

1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

2. Наименование органа внутренних дел, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица органа внутренних дел, или его должность.

3. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

4. Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.

5. Личную подпись и дату.

6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7. Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

8. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

9. 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.

10. К интернет-обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы или их копии в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. В письменном обращении и интернет-обращении следует изложить суть обращения, просьбы, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения.

12 Отсутствие сведений, перечисленных в за исключением отсутствия в письменном обращении, а также в интернет-обращении фамилии гражданина или почтового либо электронного адреса для направления ответа, не является основанием для оставления обращения без ответа.

13. К рассмотрению принимаются обращения:

14. Направленные посредством:

15. Операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание органа внутренних дел.

16. Официальных сайтов.

17. Факсимильной связи.

18. Федеральной фельдъегерской связи и специальной связи.

20. Дежурной части территориального органа МВД России<1>.

21. Почтового ящика, установленного в круглосуточно доступных для граждан местах зданий МВД России, его территориальных органов на межрегиональном, окружном и региональном уровнях, а также органов внутренних дел, где нет дежурных частей.

22. Полученные в ходе личного приема.

23. Сотрудникам подразделений делопроизводства и режима<1> запрещается лично принимать обращения от граждан, за исключением рапортов и обращений, принятых в ходе личного приема уполномоченными должностными лицами.

24. Выемка корреспонденции из почтового ящика производится сотрудником подразделения делопроизводства не реже одного раза в день.

25. Делопроизводство по обращениям в органах внутренних дел осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения в установленном порядке, если иное не оговорено Инструкцией.

26. Для приема интернет-обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение гражданином сведений, указанных в Инструкции.

27. Интернет-обращение распечатывается уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном Инструкцией. При использовании автоматизированной информационной системы учета обращений<1>, обеспечивающей реализацию всех этапов рассмотрения обращения, работа с ним ведется в электронной форме.

28. Первичная обработка обращений, поступивших по почте, осуществляется уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства.

29. Перед вскрытием почтового отправления проверяется соответствие его доставки указанным на нем адресным данным. Ошибочно полученные письма возвращаются на почту невскрытыми.

30. Все конверты, поступившие в орган внутренних дел, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Допускается копирование почтового конверта (пакета) нестандартного формата.

31. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия обращения или недостачи упомянутых гражданином либо содержащихся в описи документов составляется акт в соответствии с установленными требованиями делопроизводства. В картотеку, журнал или АИС (далее - учетные формы) вносятся соответствующие отметки.