

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет
(национальный исследовательский университет)»
ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
Кафедра «Правоохранительная деятельность и национальная безопасность»

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ С
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

ФГАОУ ВО «ЮУрГУ» (НИУ) – 40.05.02. 2016. 518. ВКР

Руководитель работы,
канд. юрид. наук
доцент кафедры
___ Вера Александровна Задорожная
_____ 2021 г.

Автор работы,
студент группы Ю-518
___ Наиля Рашидовна Валиева
_____ 2021 г.

Нормоконтролер,
канд. юрид. наук
___ Оксана Витальевна Овчинникова
_____ 2021 г.

Челябинск
2021

АННОТАЦИЯ

Валиева Н.Р. Выпускная
квалификационная работа
«Организация работы органов
внутренних дел с обращениями
граждан»: ФГАОУ ВО
«ЮУрГУ (НИУ)», Ю-518, 70 с.,
библиогр. список – 53 наим., прил. 1.

Объектом исследования являются общественные отношения, складывающиеся в связи с обращениями граждан в органы внутренних дел.

Предметом выпускной квалификационной работы являются особенности порядка организации приема, регистрации и разрешения обращений граждан в органах внутренних дел, а также требования, содержащиеся в ведомственных нормативных правовых актах.

Цель исследования заключается в рассмотрении проблем, связанных с организацией работы с обращениями граждан в органах внутренних дел и анализа этой деятельности.

В работе дано определение обращений граждан, проанализирована нормативно-правовая база, рассмотрены виды обращений граждан в органы государственной власти, раскрыты основные аспекты в работе с обращениями граждан в органах внутренних дел.

Результаты работы имеют практическую значимость, которая заключается в выработке мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан в органах внутренних дел.

Результаты исследования могут быть полезны при изучении учебных дисциплин «Организация деятельности участкового уполномоченного полиции», «Дознание в органах внутренних дел».

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ПОНЯТИЕ, ФОРМЫ, ВИДЫ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН	
1.1 Понятие, формы и виды обращений граждан в органы внутренних дел.....	10
1.2 Нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан в органах внутренних дел.....	22
1.3 Порядок обращения граждан в органы внутренних дел.....	27
2 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ	
2.1 Прием, регистрация и разрешение обращений в органах внутренних дел.....	35
2.2 Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан в органах внутренних дел.....	50
2.3 Пути совершенствования работы с обращениями граждан в органах внутренних дел.....	54
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	60
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	64
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	70

ВВЕДЕНИЕ

Граждане Российской Федерации сталкиваются с необходимостью обращаться по тем или иным вопросам в учреждения, организации, органы власти. В связи с этим в деятельности каждого государственного учреждения особое место занимает работа с обращениями граждан.

Право на обращения является одним из конституционных прав граждан России. Согласно статье 33 Конституции Российской Федерации граждане РФ имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Это право является важным средством укрепления связей государственных органов и органов местного самоуправления с гражданами по реализации их права на непосредственное участие в управлении делами государства, в восстановлении нарушенных прав и свобод, обеспечении социальной справедливости. Конституция РФ дает возможность гражданам России участвовать в управлении общественными делами, улучшать работу органов государственной власти и местного самоуправления, учреждений, организаций независимо от форм собственности, отстаивать свои права и законные интересы и восстанавливать их в случае нарушения. Они рассматриваются как важное средство осуществления и охраны прав личности. В своих обращениях граждане могут затронуть широкий спектр вопросов, касающихся как интересов всего общества, так и прав, и законных интересов автора обращения или других граждан.

Конституция Российской Федерации гарантирует право граждан на обращение в государственные и муниципальные учреждения, а также другие организации, осуществляющие публичные функции. Обращения граждан в совокупности регулирующих их правовых норм представляют собой сложный и достаточно разветвленный институт административного права. Конечно, этот правовой институт нуждается в модернизации, совершенствовании механизма реализации обращений, но тем не менее он на

протяжении многих лет сложился, функционирует и служит эффективным средством демократизации общества, формирования правового государства. Роль института обращений граждан огромна.

Обращения выполняют три важнейшие функции. Во-первых, обращения есть средство защиты прав граждан. Наряду с судебной защитой, защита административная, проявляющаяся в реакции органов исполнительной власти на обращение гражданина и принятии ими соответствующих мер, есть важнейшее средство охраны человека, его прав и свобод.

Во-вторых, обращение гражданина – это форма реализации его конституционного права на участие в управлении государством, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия. Посредством обращений гражданин может воздействовать на принятие решений органами государственной власти, внося свой вклад в выработку государственной политики в различных областях жизни.

И в-третьих, обращения граждан – это средство обратной связи, выражения реакции народа, масс на решения, принимаемые государственной властью. В условиях демократического государства и общества отработанные механизмы обратной связи необходимы, притом в первую очередь самой власти. Кроме того, обращения граждан часто могут вскрыть некую ещё не замеченную проблему, возможно, указать пути её разрешения, и способствовать таким образом совершенствованию системы государственного управления, улучшению социальной действительности в целом. В силу всего этого институт обращений граждан в современной правовой действительности занимает одно из важнейших мест.¹

Актуальность темы исследования состоит в том, что без должного, оперативного реагирования на обращения граждан органов государственной власти, правоохранительных органов, в частности органов внутренних дел,

¹Батаев С.В. Право граждан на обращения в органы местного самоуправления // Студенческий: электрон. научн. журн. 2020. № 41. С.36-40

невозможно знать истинное состояние правопорядка и принимать адекватные меры по его стабилизации. Профессионально организованная работа по обращениям граждан гарантируют защиту прав и законных интересов людей и совершенствует систему взаимоотношений с представителями различных ветвей власти.

Цель исследования заключается в рассмотрении проблем, связанных с организацией работы с обращениями граждан в органах внутренних дел и анализа этой деятельности.

Для достижения поставленной цели, следует реализовать ряд задач:

- изучить нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан;
- описать порядок работы с обращениями граждан в органах внутренних дел;
- провести анализ работы с обращениями граждан в ОВД по Челябинской области;
- выявить недостатки в работе с обращениями граждан;
- дать рекомендации по совершенствованию данного направления деятельности.

Объектом исследования являются общественные отношения, складывающиеся в связи с обращениями граждан в органы внутренних дел.

Предметом выпускной квалификационной работы являются особенности порядка организации приема, регистрации, учета и разрешения обращений граждан в органах внутренних дел, а также требования, содержащиеся в ведомственных нормативных правовых актах.

Базу дипломной работы составили законодательные и нормативно-методические документы, регламентирующие организацию работы с обращениями граждан, учебная литература.

В специальной юридической литературе работа с обращениями граждан рассматривалась в исследованиях И.А. Бородина, О.Н. Валуевой, В.В. Галанюка, В.В. Гриба, С.Д. Князева, С.М. Кодзоева, Ю.С. Лоншакова, Е.И. Лысковой, Д.Г. Нилова, Т.В. Стульновой, И.А. Третьякова и других авторов.

Нормативную и эмпирическую основу выпускной квалификационной работы составляют Конституция РФ, Федеральные законы РФ, Приказы МВД России.

При написании дипломной работы применялись такие методы исследования, как теоретический анализ нормативно-правовой документации, сравнение, конкретизация, обобщение, классификация.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, шести параграфов, заключения, библиографического списка.

1 ПОНЯТИЕ, ФОРМЫ, ВИДЫ И НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1.1 Понятие, формы и виды обращений граждан в органы внутренних дел

Обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Обращения граждан – это важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепления связи органов власти с населением, это одна из форм участия граждан в управлении делами государства и общества. Для органов власти обращения граждан – это один из важнейших источников информации, необходимой для решения вопросов государственного управления.

Право граждан на обращение следует рассматривать в органической связи с правом граждан на свободу мнений и слова, а также на участие в управлении делами государством. Обращения для граждан выступают в качестве одной из возможных форм защиты своих прав и интересов, а для органов государственной власти и местного самоуправления — формой обратной связи с населением.

Право на обращение:

- личное субъективное право, выражающее отношения между органами власти и субъектами обращения (заявителем);
- средство защиты нарушенных прав и законных интересов;
- способ участия в политическом управлении делами государства.

Правом рассматривать обращения граждан обладают:

- 1) государственные органы – государственный аппарат, созданный для осуществления функций государства и наделенный властными полномочиями;

2) органы местного самоуправления – органы муниципального образования, решающие вопросы местного значения в целях обеспечения общественных интересов;

3) должностные лица – лицо, осуществляющее функции представителя власти, занимающее в государственных учреждениях должность, связанную с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей.

Граждане вправе обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления и их должностным лицам. Обращения граждан подаются в форме предложений, заявлений и жалоб.

Можно выделить классификацию форм обращений в органы внутренних дел:

1) по способу обращений:

а) обращения в письменной форме, направленные посредством операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание органа внутренних дел, официальных сайтов, факсимильной связи, федеральной фельдъегерской связи и специальной связи, дежурной части территориального органа МВД России, 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, полученные в ходе личного приема;

б) обращения в форме электронного документа (интернет-обращение), которое распечатывается уполномоченным сотрудником подразделения делопроизводства, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Для приема интернет-обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение гражданином сведений: фамилии, имя, отчества (последнее - при наличии) гражданина,

адрес электронной почты или почтовый адрес, а также приложение необходимых документов и материалов (или их копии);

в) устные обращения – обращение гражданина, высказанное им на личном приеме должностному лицу государственного органа, иной организации, либо полученное в дежурную часть по телефону. С устным заявлением возможно обратиться к участковому уполномоченному или иному сотруднику (дознания, следствия);

2) по количеству граждан:

а) индивидуальные – обращение одного гражданина в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу), подаваемое, как правило, от своего имени или от имени другого лица, которое не имеет возможности обратиться лично, и поручает это другому лицу (по оформленной письменной доверенности);

б) коллективные – совместное обращение двух или более лиц по общему для них вопросу, обращение от имени трудовых коллективов организаций, членов одной семьи, отвечающие требованиям, предъявляемым к обращению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3) по особенностям рассмотрения обращения делятся на:

а) аналогичное обращение – второе (и последующие) обращение по одному и тому же вопросу при условии, что срок рассмотрения первого обращения не истек, в том числе копия или дубликат, поступившие из другого государственного органа или органа местного самоуправления;

б) анонимные обращения – письменные обращения или интернет-обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в) обращения, некорректные по содержанию, по изложению и по форме – содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, лишённые логики и смысла, неясного и невразумительного содержания, а также обращение, текст которого не поддается прочтению либо написан на обрывках бумаги, плакатах и других предметах;

г) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам.

д) неоднократное – обращение гражданина, содержащее вопрос, на который ему не менее двух раз давались письменные аргументированные ответы на ранее направленные обращения, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган внутренних дел или одному и тому же должностному лицу;

е) типовое – обращение одного и того же содержания, поступившее от разных граждан.

Кроме форм обращений граждан, выделяют три их вида:

1) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

2) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

3) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.¹

Обращения граждан определяются следующими функциями:

– правозащитная функция, сущность которой заключается в том, что обращения как юридический институт являются одним из средств защиты прав граждан: они позволяют предупредить правонарушение, а если оно уже совершено, устранить его последствия, наказать виновных и восстановить нарушенное право;

– информационная функция, которая состоит в том, что обращения граждан являются ценнейшим источником сведений для государственного и муниципального аппарата о проблемах граждан и их желаниях. На основании этой информации управленческий аппарат может планировать свои мероприятия, вносить изменения в общественный порядок;

– коммуникационная функция, которая заключается в том, что обращения граждан могут быть средством коммуникации между государством и гражданами, служить своего рода каналом воздействия, с помощью которого граждане смогут, так или иначе, воздействовать на властные решения, участвовать в процессе их принятия и др.

Признаки обращений как правовой категории:

– субъект обращения – индивид, группа индивидов, или объединение индивидов (организация), но не органы публичной власти или их должностные лица;

– объективная сторона обращения – волеизъявление субъектов обращения, процесс подачи обращения адресату (письменно, устно);

– процессуальная форма обращения – нормативно установленный набор обязательных требований к реквизитам и содержанию обращения;

¹Кодзоев З.М. Сущность и виды обращения граждан в ОВД как форма защиты их прав, свобод и законных интересов // Вестник Московского университета МВД России. 2008. № 2. С. 47-48.

–адресат обращений – субъект права, уполномоченный принять и рассмотреть обращение по существу (государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица, государственные и муниципальные учреждения, организации, осуществляющие публично значимые функции);

–цель обращения – реализация, предоставление, защита или восстановление прав, свобод и законных интересов самого гражданина или прав и свобод третьих лиц, непосредственно связанных с заявителем;

–обязательность рассмотрения обращения – нормативно установленная и гарантированная государством обязанность адресата принять обращение, рассмотреть его и дать заявителю ответ на него.

Обращение граждан – подлежащее обязательному рассмотрению волеизъявление индивида (группы индивидов или их объединения), соответствующее по форме нормативно-установленным правилам, выражающееся в виде письменного, устного требования о реализации своих прав, свобод и законных интересов, обращенное к органу государственной власти, органу местного самоуправления или организации, реализующей публично значимую функцию, а также к их должностным лицам.

Классификация обращений в соответствии с объективной стороной волеизъявления заявителя:

Устные обращения:

1)традиционные устные обращения, озвученные в ходе личного приема граждан;

2)устные обращения, озвученные не на личном приеме;

3)устные обращения, поданные по телефону, в том числе по телефонам доверия и «горячих линий»;

4)устные обращения, озвученные в непечатных средствах массовой информации, то есть по телевидению, по радио, в форме аудио- и видеороликов на сайтах СМИ в Интернете.

Правильный подход к устному обращению обеспечивает максимальную быстроту и законность его разрешения. По несложному вопросу гражданину гораздо проще обратиться именно с устным обращением, а должностному лицу порой целесообразно сразу же постараться дать на него ответ. Таким образом, применение устных обращений способствует сокращению сроков их рассмотрения, устраняет переписку и помогает более оперативно решить возникший вопрос. Устные обращения могут подразделяться на личные, поданные при личной встрече, поданные по телефону. Особой формой устных обращений можно признать и обращения, поданные в ходе телемостов высших руководителей государства и граждан.

Не всегда и не по всем вопросам целесообразно устное обращение. Тогда граждане могут подать письменное обращение. Такие жалобы обычно пересылаются по почте, телеграфу, лично. Все обращения обладают одинаковой силой.¹

Письменные обращения:

- 1) поданные на личном приеме;
- 2) поданные в подразделение органа власти, отвечающее за прием корреспонденции, например, канцелярию, секретариат, секретарю руководителя;
- 3) направленные посредством почтовой связи, например, Почтой России или другими оператором почтовой связи;
- 4) направленная посредством электронной почты;
- 5) направленные через электронные приемные на официальных сайтах органов власти и организаций;
- 6) направленные через государственные Интернет-порталы, например, Единый портал государственных и муниципальных услуг или Интернет-портал досудебного обжалования;

¹Савоськин А.В. «Обращения граждан» как правовая категория // Науч. ежегодник Ин-та философии и права Урал. отд-ния Рос. акад. наук. 2017. №3. С.85-99

7) переданные посредством факсимильной связи.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.¹

Право на обращение – естественное право общения гражданина с государством в лице его органов и организаций, возможность осознавать себя юридическим звеном правовой среды, в тоже время — это выражение обратной связи, которая раскрывает оценку государственной деятельности, потенциал гражданина совершенствовать существующую систему.

Право гражданина на обращение зафиксировано в ст. 21 Декларации прав и свобод человека и гражданина, принятой Верховным Советом РСФСР

¹ Кравченко В.В. Право граждан Российской Федерации на обращение (правовое регулирование и практика реализации) // Государственная власть и местное самоуправление. 2010. № 4. С. 6-9.

22 ноября 1991 г. Закрепление права на обращение в Декларации с последующим отражением его в Конституции Российской Федерации – это соблюдение интересов личности и государства.

Право гражданина на обращение – это субъективное право человека на осуществление своих прав и свобод, охраняемых государством. Естественность права на обращение определено и потребностями, и личным интересом, и социальной свободой гражданина. Поэтому право на обращение можно определить, как возможность человека реализовать, исходя из личной заинтересованности, свои субъективные потребности и нужды в самых различных сферах его бытия.

Государство обязано быть заинтересованным в обеспечении достойного существования и свободного развития каждого человека. В этом направлении большую роль играют нормативно-правовые акты, которые имеют ограничения и по количеству, и по направлениям, но действенность каждого из них есть гарант нормального, цивилизованного развития общества в целом.

Исследование положений главы 2 Конституции Российской Федерации позволяет сделать вывод, что практически невозможно применить какую-либо норму, не привлекая при этом право на обращение. В этом и заключается его универсальность. Закрепленные в Конституции права граждан на образование, охрану здоровья, судебную защиту и другие трудно представить вне обращения гражданина в соответствующие инстанции.

Именно обращение гражданина является основанием для предоставления каких-либо прав и свобод, а также гарантий.

Законодатель, определяя и закрепляя естественные права индивида в ст. 33 Конституции Российской Федерации, предполагал сам факт обращения. Но если рассматривать право на обращение с точки зрения реализации возможностей индивида, то это его личное, неотъемлемое право, связанное с правами и с обязанностями.

Конституционное право на обращение можно понимать и как конституционный принцип, и как конституционную гарантию. Как конституционный принцип право на обращение рассматривается с двух разных точек: с точки зрения государства и с точки зрения индивида.

С точки зрения государства этот принцип можно определить следующим образом:

- государство входит в отношения с гражданином только после того, как тот обратился к нему;

- государство рассматривает только те обращения, которые соответствуют государственным требованиям (по форме обращения);

- государство открыто определяет свою связь с гражданином через обращение к нему.

Право на обращение как конституционный принцип по отношению к индивиду можно сформулировать так:

- право на обращение – прерогатива индивида;

- вид обращения избирается самим гражданином по сути своего дела;

- обращение требует обязательного государственного реагирования.

Следовательно, как принцип конституционного права право на обращение с точки зрения индивида представляет собой основополагающее начало отношений между гражданином и государством, инициатором которых является гражданин. Но, по смыслу отдельных статей, оно выступает и как обязанность, и как гарантия реализации данной нормы.

Конституционное право на обращение как гарантия имеет определяющее значение. После обращения гражданина в органы государства включается механизм, призванный обеспечить его права, свободы, привилегии или их восстановление. Государство гарантирует обязательное реагирование на обращение гражданина.

Для этого создаются специальные органы с широким кругом полномочий, которые либо сами удовлетворяют интерес индивида, либо

имеют возможность воздействовать на другие организации в пользу разрешения, так или иначе, вопроса, инициировавшего обращение.

Конституционное право на обращение можно рассматривать и как заранее заложенное условие реализации права на обращение со стороны государства, выраженное в создании системы, состоящей из органов и правовых средств, направленных на обеспечение интереса гражданина.

Содержание права на обращение как субъективного права граждан:

1. Право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам;

2. При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в

административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.¹

Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

1) запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

2) при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращение, в основе которого лежит, как правило, стремление гражданина защитить свои частные интересы, всегда будет иметь публично-правовое значение. Обращение представляет собой юридический акт, т.е. действие, сознательно направленное на создание конкретно - правовых последствий, и, следовательно, имеющее юридическую силу. Направляя обращение в какой-либо государственный орган, гражданин вступает с ним в определенные правоотношения. Обращением можно считать только такое послание, из смысла которого явно следует желание автора побудить

¹ Туркина П.А. Правовое регулирование института обращения граждан // Юридический факт.2019. №55. С.7-14

адресата (орган или должностное лицо) к каким-либо юридически значимым действиям. Не являются обращениями поздравления, благодарности, без каких-либо требований и прочие подобные послания.¹

Термин «обращение» имеет обобщающий, собирательный характер. В зависимости от формы обращения содержат неодинаковую информацию, имеют различную структуру, отличаются по своей юридической природе, предусматривают разные процедуры и сроки рассмотрения, а также виды правовых последствий.

1.2 Нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан в органах внутренних дел

Работа с обращениями граждан в органах внутренних дел, подразделениях, учреждениях и организациях системы Министерства внутренних дел Российской Федерации – самостоятельное направление деятельности Министерства внутренних дел Российской Федерации, призванное обеспечить соблюдение, охрану, защиту, а в необходимых случаях восстановление нарушенных конституционных прав и законных интересов граждан. Так, органы внутренних дел обязаны принимать и регистрировать заявления, сообщения и иную поступающую информацию о преступлениях, административных правонарушениях, своевременно принимать меры, предусмотренные законодательством.

Работа с обращениями граждан в Министерстве внутренних дел России ведется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Проанализируем основные нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан в органы внутренних дел.

Основополагающим из них является Конституция РФ:

¹ Гриб В.В. Обращение граждан в органы государственной и местной власти как эффективная правовая форма воздействия на публичную власть // Юридический мир. 2010. № 12. С. 39-44.

П.4 ст.29 – каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом, перечень сведений составляющих государственную тайну, определяется федеральным законом.

Ст.33 – граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ. В данном законе разъяснено: право граждан на обращение, правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан, права гражданина при рассмотрении обращения, гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением, требования к письменному обращению, порядок направления и регистрация письменного обращения, обязательность принятия обращения к рассмотрению, порядок рассмотрения обращения, порядок рассмотрения отдельных обращений, сроки рассмотрения письменного обращения, порядок личный прием граждан, ответственность за нарушение закона, порядок возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.¹

Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ. Данным Федеральным законом регулируются отношения, связанные с обработкой персональных данных, осуществляемой федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, иными государственными органами, органами местного самоуправления, иными муниципальными органами, юридическими лицами и физическими лицами с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных

¹Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ // Российская газета. 05.06.2006. № 59.

без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и (или) доступ к таким персональным данным.¹

Федеральный закон «О полиции» от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ.

Ст.8 закона гласит, что деятельность полиции является открытой для общества в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации об уголовном судопроизводстве, о производстве по делам об административных правонарушениях, об оперативно-розыскной деятельности, о защите государственной и иной охраняемой законом тайны, а также не нарушает прав граждан, общественных объединений и организаций. Граждане, общественные объединения и организации имеют право в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, получать достоверную информацию о деятельности полиции, а также получать от полиции информацию, непосредственно затрагивающую их права, за исключением информации, доступ к которой ограничен федеральным законом. Полиция регулярно информирует государственные и муниципальные органы, граждан о своей деятельности через средства массовой информации, информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, а также путем отчетов должностных лиц перед законодательными (представительными) органами государственной власти субъектов Российской Федерации, представительными органами муниципальных образований и перед гражданами.

¹Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ // Российская газета. 29.07.2009. №110.

Ст.12 гласит, что на полицию возлагаются следующая обязанность: принимать и регистрировать (в том числе в электронной форме) заявления и сообщения о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях; выдавать заявителям на основании личных обращений уведомления о приеме и регистрации их письменных заявлений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях; осуществлять в соответствии с подведомственностью проверку заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях.¹

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ. Данный Федеральный закон регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.²

Приказ МВД России от 12 сентября 2013 г. № 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» утвержден и введен в действие в целях установления в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации единого порядка рассмотрения обращений граждан, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц. Данный нормативный правовой акт в некоторой

¹Федеральный закон «О полиции» от 07.02.2011 г. № 3-ФЗ // Российская газета. 30.06.2012. № 25.

²Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ // Российская газета. 30.07.2010. №168.

части дублирует положения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».¹

Приказ МВД России от 29 августа 2014 г. № 736 «Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях», в котором определяются сроки, последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по приему, регистрации и разрешению заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях.²

Указ Президента Российской Федерации от 23 мая 2011 г. № 668 «Об общественных советах при Министерстве внутренних дел и его территориальных органах». Указ определяет, что члены общественного совета имеют право знакомиться с обращениями граждан о нарушении их прав, свобод и законных интересов сотрудниками органов внутренних дел, а также с результатами рассмотрения таких обращений.³

Так, в соответствии с указанными документами обращением гражданина является – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

¹Приказ МВД России от 12 сентября 2013 года № 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» // Российская газета. 17.01.2014. №9.

²Приказ МВД России от 29 августа 2014 г. № 736 «Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях» // Российская газета. 14.10.2014. № 260.

³Указ Президента Российской Федерации от 23.05.2011 г. № 668 «Об общественных советах при Министерстве внутренних дел и его территориальных органах» // Российская газета. 27.05.2011. №113.

Обращения в органы внутренних дел разделяются на две принципиально различающиеся категории, рассмотрение которых осуществляется совершенно по-разному.

К одной категории относятся сообщения о преступлениях, административных правонарушениях и происшествиях. Эта категория обращений является специфичной для органов внутренних дел, а порядок их рассмотрения во многом определяется процессуальным законодательством.

Другая категория включает обращения в орган внутренних дел, как к органу государственной власти. Рассматриваются такие обращения в порядке, предусмотренном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В то же время отдельные особенности работы с обращениями и не противоречащие порядку работы вышеуказанного закона, содержатся в «Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации».

Таким образом, обращение в органы внутренних дел Российской Федерации является способом защиты законных интересов граждан и их прав. Быстрое и качественное рассмотрение поступивших обращений позволяет не только обнаружить нарушение законодательства, но и предупредить и пресечь противоправные действия, преступления, восстановить нарушенные права заинтересованных лиц, а также способствует формированию благоприятного общественного мнения о деятельности МВД России.¹

Актуальность такого направления работы определяется особой значимостью сферы общественных отношений, которые связаны в свою очередь с реализацией гражданами своего права на обращение, гарантированного ст. 33 Конституцией Российской Федерации.

1.3 Порядок обращения граждан в органы внутренних дел

¹Булаков О.Н. Нормативно-правовое регулирование реализации гражданами конституционного права на обращения. // Адвокат. 2012. № 2. С. 140-145.

В случае совершения в отношении граждан противоправных деяний (преступлений, административных правонарушений) они могут обратиться с заявлением (сообщением) в органы внутренних дел Российской Федерации в установленном порядке.

Письменное заявление или устное сообщение о противоправных деяниях.

С письменным заявлением или устным сообщением о преступлении, об административном правонарушении гражданин может обратиться лично в любой территориальный орган МВД России.

Круглосуточный прием заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях осуществляется оперативным дежурным дежурной части территориального органа МВД России (управления, отдела, отделения, пункта полиции, линейного отдела, линейного отделения, линейного пункта полиции).

Вне пределов административных зданий территориальных органов МВД России или в административных зданиях территориальных органов МВД России, в которых дежурные части не предусмотрены, заявления и сообщения о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях принимаются уполномоченными сотрудниками органов внутренних дел. Сотрудник органов внутренних дел, принявший заявление (сообщение) о преступлении, об административном правонарушении, обязан незамедлительно передать в дежурную часть информацию по существу принятого заявления (сообщения) для его соответствующей регистрации.

При приеме от заявителя письменного заявления о преступлении заявитель предупреждается об уголовной ответственности за заведомо ложный донос в соответствии со статьей 306 Уголовного кодекса Российской Федерации, о чем делается отметка, удостоверяемая подписью заявителя.

Кроме того, заявления о преступлениях, об административных правонарушениях, подписанные заявителем, могут быть направлены в органы внутренних дел посредством почтовой связи в территориальный

орган МВД России, факсимильной связи, федеральной фельдъегерской связи и специальной связи, посредством почтового ящика, а также в ходе личного приема.¹

Направление заявления в электронной форме посредством официального сайта МВД России в сети Интернет.

Прием заявлений о преступлениях, об административных правонарушениях также осуществляется органами внутренних дел в электронной форме посредством официальных сайтов МВД России его территориальных органов в разделе «Прием обращений».

Для подачи заявлений о преступлениях, об административных правонарушениях в электронной форме, направляемых посредством официальных сайтов, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с заявлениями о преступлениях, об административных правонарушениях.

Уполномоченными должностными лицами полиции электронные заявления распечатываются на бумажном носителе, дальнейшая работа ведется с ними как с письменными заявлениями о преступлениях, об административных правонарушениях в установленном порядке.

Сообщение о противоправных деяниях по телефону.

Оперативно сообщить о преступлениях и иных правонарушениях, а также вызвать сотрудников полиции граждане могут, позвонив со стационарного телефона по номеру «02», с мобильного телефона – «102».

О преступлениях и иных правонарушениях, совершенных сотрудниками органов внутренних дел, граждане также могут сообщить по «телефону доверия», входящему в систему «горячей линии МВД России».

Анонимное заявление (сообщение).

¹Зими́на Е.А. Организация работы с обращениями граждан в министерстве внутренних дел России: правовая основа и основные проблемы // Научное сообщество студентов XXI столетия. 2017. № 12. С.23-27

Следует помнить, что анонимное заявление (сообщение) о преступлении не может служить поводом для возбуждения уголовного дела.

Анонимными признаются заявления (сообщения) о преступлении или об административном правонарушении без указания фамилии заявителя или почтового либо электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ.

Такие заявления (сообщения) в порядке, установленном для рассмотрения заявлений (сообщений) о преступлениях, об административных правонарушениях, не рассматриваются.

Если в ходе проверки заявления (сообщения) о преступлении, об административном правонарушении будет установлено, что в качестве заявителя указано лицо, не обращавшееся в территориальный орган МВД России, либо в заявлении и сообщении названы вымышленные адрес и (или) фамилия, имя, отчество, то заявление (сообщение) признается анонимным.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа внутренних дел, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) 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.

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

Интернет-обращение 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 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.

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.

Отсутствие сведений, перечисленных выше, 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.

К рассмотрению принимаются обращения, направленные посредством:

- операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание органа внутренних дел;
- официальных сайтов;
- факсимильной связи;
- федеральной фельдъегерской связи и специальной связи;
- дежурной части территориального органа МВД России;
- 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;
- полученные в ходе личного приема.¹

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному

¹Нилов Д.Г. Обращения граждан: понятие и виды // Проблемы укрепления законности и правопорядка: наука, практика, тенденции. 2010. № 3. С. 12-18.

лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.¹

Устно можно обратиться с заявлением о преступлении и заявлением о явке с повинной, другие устные обращения являются сообщениями.

В частности, устно можно обратиться с сообщением об обстоятельствах, указывающих на признаки совершенного или готовящегося преступления, террористического акта, административного правонарушения, а также о происшествиях – угрозе личной или общественной безопасности, в том числе о несчастных случаях, ДТП (за исключением поступивших в ГИБДД и не требующих специальной проверки), авариях, катастрофах, массовых отравлениях людей, стихийных бедствиях, в отношении которых требуется проведение проверочных действий с целью обнаружения признаков преступления или административного правонарушения.

Обращение в полицию должно быть письменно зафиксировано, например, путем составления протокола принятия устного заявления о преступлении, протокола о явке с повинной, рапорта, оформления записи в книге учета заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях, в журнале учета сообщений, поступивших по телефону доверия.

Можно подать заявление в любое подразделение полиции независимо от места и времени совершения преступления, административного правонарушения либо возникновения происшествия, о котором сообщается.

Обратиться в полицию с заявлением вправе гражданин РФ, иностранный гражданин или лицо без гражданства, заявление могут подать как пострадавший (потерпевший) от преступления, правонарушения или происшествия, или его законный представитель, так и любое другое лицо. Заявление о явке с повинной подает лицо, совершившее преступление. Уголовные дела частного и частно-публичного обвинения

¹Румянцева В.Г. Институт обращений граждан в органы государственной и местной власти: понятие, сущность, содержание//История государства и права. № 14. 2008. С. 52-59.

возбуждаются на основании заявления потерпевшего или его законного представителя.

Анонимное заявление о преступлении по решению руководителя (начальника) территориального отдела МВД России направят для использования в оперативно-розыскной деятельности, а анонимные заявления об административном правонарушении, о происшествии и материалы их проверки приобщат к номенклатурному делу.

Если заявление направляется в электронной форме, то необходимо заполнить предлагаемую на соответствующем официальном сайте форму, указав реквизиты, необходимые для работы с заявлениями и предусмотренные программным обеспечением сайтов.¹

Проведем анализ состояния работы с обращениями граждан и рассмотрим число поступивших обращений от граждан в ГУ МВД России по Челябинской области за 2020 год.

За отчетный период 2020 года в Главное управление МВД России по Челябинской области и территориальные органы МВД России Челябинской области поступило 60 478 обращений от граждан и организаций.

Основную часть обращений граждан составили заявления – 49 785, это 82,3% от числа поступивших обращений.

Анализ обращений от граждан и организаций, показал, что большую часть составляют вопросы противодействия преступности, на втором месте – вопросы касающиеся привлечения к административной ответственности, на третьем месте – вопросы противодействия правонарушениям.

В Главное управление и территориальные ОВД поступило 256 повторных жалоб или 3,2 % от общего количества поступивших жалоб.²

Таким образом, граждане вправе обращаться в органы внутренних дел. Для обращений с заявлениями (сообщениями) о преступлениях, об

¹ Трепель В.Г. К вопросу о порядке рассмотрения административным органом обращений граждан / В.Г. Трепель и др. // Административное право и процесс. 2011. № 6. С.12-15; 41.

² Официальный сайт Главного управления МВД России по Челябинской области URL: <https://74.xn--b1aew.xn--p1ai/document/22793596>

административных правонарушениях и о происшествиях установлены особые правила. Обратиться можно в устной или письменной форме, принимает и регистрирует такие обращения полиция.

Можно составить краткую памятку для граждан, в которой будут подсказки, как возможно обратиться в полицию в случае совершения в отношении граждан противоправных деяний (прил.1).

2 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

2.1 Прием, регистрация и разрешение обращений в органах внутренних дел

Работа с обращениями граждан в подразделении системы МВД России основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе подразделения системы МВД России, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан руководством подразделения системы МВД России вывешивается в местах, доступных для посетителей.

Ответственность за организацию в подразделениях системы МВД России работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на их руководителей.¹

Прием и регистрация обращений граждан в ОВД.

Письменные обращения, не содержащие сведений о противоправном деянии, подлежат обязательной регистрации в подразделении

¹Головацкая М.В. К вопросу о порядке рассмотрения обращений граждан // Юрист. 2017. № 5. С. 23-27.

делопроизводства в течение трех рабочих дней с момента поступления в орган внутренних дел, в течение суток докладываются руководителю и передаются в подразделение делопроизводства для регистрации.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов внутренних дел, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или должностным лицам.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тому должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если избежать этого невозможно, то жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются:

- регистрационный номер;
- дата регистрации;
- фамилия, имя, отчество или инициалы автора обращения, почтовый и/или электронный адрес для направления ответа или уведомления, название организации;
- дата и исходящий номер, краткая аннотация, отражающая суть обращения, а также кому оно адресовано;
- характеристики обращения: заявление, предложение, жалоба, запрос информации, коллективное.

- фамилия, инициалы и резолюция руководителя, рассмотревшего обращение, наименование подразделения и/или фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение обращения;
- дата и результаты рассмотрения обращения;
- сведения об осуществлении контроля;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения;
- в учетных формах предусматривается графа «Примечание» для внесения дополнительных сведений об обращении.¹

Прием заявлений (сообщений) о преступлении, об административном правонарушении и о происшествии осуществляется при их непосредственном поступлении в территориальный орган МВД России или уполномоченным сотрудникам органов внутренних дел.

Заявления о противоправных деяниях могут поступать в дежурную часть территориального органа в письменном виде, по почте, по информационным системам общего пользования, факсимильным или иным видом связи либо доставляются заявителем или его представителем лично, а сообщения — в устной форме.

Сотрудникам подразделения делопроизводства запрещается принимать и учитывать заявления, которые доставлены в территориальный орган МВД России непосредственно заявителями.

Вне пределов административных зданий территориальных органов МВД России или в административных зданиях территориальных органов МВД России, в которых дежурные части не предусмотрены, заявления (сообщения) о противоправном деянии принимаются любым уполномоченным сотрудником ОВД.

Сотрудник, получивший заявление (сообщение) о противоправном деянии, сообщает в дежурную часть территориального органа (по телефону, электронной почте, а также посредством иных доступных видов связи)

¹Зеленин И.А. Обеспечение административно-правовой защиты прав граждан в работе с обращениями граждан/ И.А. Зеленин // Закон и право. 2011. № 9. С.109-111.

информацию по существу принятого (полученного) заявления (сообщения) для незамедлительной регистрации в книге учета сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях (далее – КУСП). В случае если такая возможность отсутствует, сотрудник обязан принять меры к незамедлительному доставлению сообщения либо подлинника заявления (протокола принятия устного заявления) в территориальный орган МВД России для передачи в дежурную часть.

Сообщение, сделанное при производстве следственного действия о ранее незарегистрированном преступлении, заносится в протокол следственного действия и одновременно оформляется рапортом сотрудника ОВД либо протоколом принятия устного заявления о преступлении в соответствии с Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации.

Сообщения о ДТП с пострадавшими (вне зависимости от степени тяжести причиненного вреда здоровью), если они требуют проверки для обнаружения возможных признаков преступления или административного правонарушения, поступившие непосредственно в подразделения Госавтоинспекции, а также информация о принятых по ним решениях и мерах реагирования незамедлительно передаются в дежурную часть соответствующего территориального органа (по телефону, электронной почте, а также посредством иных доступных видов связи).

Анонимное заявление – письменное обращение, в котором не указаны фамилия автора и почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление), поступившие по почте или информационным системам общего пользования, в которых содержатся сведения о признаках совершенного или готовящегося преступления, за исключением заявлений, содержащих данные о признаках совершенного или готовящегося террористического акта, без регистрации передаются в соответствующие подразделения территориального органа МВД России для возможного использования в установленном порядке в оперативно-розыскной деятельности.

При поступлении сообщения о преступлении, об административном правонарушении по телефону доверия принявший их уполномоченный сотрудник фиксирует сведения в журнале учета обращений по телефону доверия (указываются: номер сообщения, сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество), адрес и контактный телефон абонента, содержание информации, данные сотрудника, получившего сообщение, дата направления рапорта в дежурную часть, дата и номер регистрации в КУСП, результаты рассмотрения), оформляет их рапортом и передает в дежурную часть территориального органа для незамедлительной регистрации в КУСП, докладывает начальнику территориального органа МВД России.¹

Регистрация заявлений (сообщений) о преступлении, об административном правонарушении и о происшествии, в том числе поступивших в электронной форме, осуществляется в дежурных частях территориальных органов круглосуточно, независимо от территории оперативного обслуживания.

Итак, в КУСП регистрируются:

–заявления (сообщения) о преступлении, об административном правонарушении и о происшествии;

–сообщения, сделанные при производстве следственного действия о ранее незарегистрированном преступлении;

–сообщения о дорожно-транспортном происшествии с пострадавшими;

–сообщения о противоправных деяниях, поступивших по телефону доверия;

–анонимные заявления, поступившие по почте или информационным системам общего пользования, содержащие данные о признаках совершенного или готовящегося террористического акта.

Если преступления, административные правонарушения или происшествия не относятся к компетенции ОВД или произошли на

¹Кабашов С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие / С.Ю. Кабашов. М.: Флинта: Наука, 2010. 225 с.

территории обслуживания другого территориального органа МВД России, то все имеющиеся материалы после регистрации в КУСП передаются по подведомственности, по подследственности, по подсудности в суд (по делам частного обвинения) или в иной территориальный орган МВД России по территориальности. Одновременно принимаются необходимые меры по предотвращению или пресечению преступления или административного правонарушения, а равно по сохранению их следов. К материалам прилагается талон-уведомление, о чем делается соответствующая отметка в КУСП.

При регистрации заявления о противоправном деянии, поступившего в дежурную часть территориального органа, на лицевой стороне (на свободном от текста месте) документа, зарегистрированного в КУСП, в обязательном порядке проставляется штамп о регистрации. В отпечаток штампа оперативный дежурный (начальник дежурной части, начальник дежурной смены, помощник начальника отдела (отделения), оперативный дежурный, старший оперативный дежурный, дежурный, помощник оперативного дежурного) вносит регистрационный номер записи в КУСП, дату регистрации, наименование территориального органа МВД России, свои инициалы, фамилию и заверяет указанные сведения своей подписью.

При личном обращении заявителя — одновременно с регистрацией заявления в КУСП оперативный дежурный оформляет талон-уведомление и выдает его заявителю.

Талон состоит из двух частей: талон-корешок и талон-уведомление. Обе части талона имеют одинаковый регистрационный номер.

В талоне-корешке указываются: сведения о заявителе, краткое содержание заявления, регистрационный номер по КУСП, подпись сотрудника, его принявшего, дата приема.

В талоне-уведомлении указываются: сведения о сотруднике, принявшем заявление, регистрационный номер по КУСП, наименование

территориального органа МВД России, адрес и служебный телефон, дата приема и подпись, инициалы и фамилия оперативного дежурного.

Заявитель расписывается за получение талона-уведомления на талон-корешке, проставляет дату и время получения талона-уведомления.

Талоны-корешки остаются в дежурной части территориального органа и используются при сверках полноты регистрации заявлений, а также при рассмотрении жалоб заявителей на действия сотрудников ОВД.

Персональная ответственность за нарушение правил ведения КУСП и талонов-уведомлений, неполноту регистрации поступившей информации о преступлениях, об административных правонарушениях и о происшествиях возлагается на сотрудников дежурных частей и начальника территориального органа МВД России.¹

Порядок рассмотрения органом внутренних дел обращений граждан.

Обращение, поступившее в подразделение системы МВД России в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

При необходимости руководитель подразделения системы МВД России может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

В резолюции по обращению руководитель подразделения системы МВД России обязан в письменном виде определить исполнителя, сроки и порядок его разрешения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

Исполнитель в ходе рассмотрения обращения:

–обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;

¹Стульнова Т.В. Правовое регулирование работы органов внутренних дел с обращениями граждан, содержащими сообщения о происшествиях // Научный портал МВД России. 2010. № 11. С. 24-28.

–запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

–принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

Если в ходе проверки обращения выявлены признаки преступления или административного правонарушения, исполнитель составляет рапорт на имя руководителя подразделения системы МВД России, давшего поручение, который регистрируется и рассматривается как сообщение о происшествии. Если выявленные признаки преступления или административного правонарушения касаются сути всего обращения, оно направляется в дежурную часть подразделения системы МВД России, где регистрируется и затем рассматривается как сообщение о происшествии в порядке, установленном нормативными правовыми актами МВД России.

Обращения, поступившие в ОВД в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в подразделении, непосредственно осуществляющем рассмотрение обращения и ведущем самостоятельное делопроизводство, до даты направления окончательного ответа автору.

Сроки исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу руководитель подразделения системы МВД России вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель подразделения системы МВД России вправе принять решение уведомить гражданина о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в это подразделение.

Также, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Оформление принимаемых по обращениям решений.

После завершения проверки, проведенной по сведениям, изложенным в обращении, для обобщения результатов составляется мотивированное заключение. Если для подготовки ответа по обращению не требуется проведения проверки, мотивированное заключение не составляется.

Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на официальном бланке подразделения системы МВД России за подписью руководителя подразделения системы МВД России. При необходимости разъясняется порядок обжалования принятого решения.

Текст ответа составляется в официальном стиле и не должен содержать служебные аббревиатуры (например, УУП, ППСП). Ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

Ответ на обращение, поступившее в подразделение системы МВД России по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо.

По обращению, некорректному по содержанию, автору направляется ответ о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Разрешение заявлений (сообщений) о преступлении, об административном правонарушении и о происшествии. После регистрации заявления (сообщения) о противоправном деянии в КУСП оперативный дежурный принимает меры реагирования.

При наличии зарегистрированного заявления проверку по нему осуществляет сотрудник ОВД по соответствующему поручению руководителя территориального органа, а в период его отсутствия — по поручению оперативного дежурного.

По каждому зарегистрированному заявлению руководитель территориального органа обязан дать письменные указания об их разрешении.

В резолюции должны быть определены исполнитель, срок и порядок разрешения. Допускается установление сокращенных сроков их разрешения.

В случае выявления признаков преступления при рассмотрении заявления (сообщения) об административном правонарушении либо происшествии исполнитель обязан незамедлительно подготовить соответствующий рапорт для доклада руководителю территориального

органа и регистрации в КУСП. За надлежащую реализацию указанных мероприятий исполнитель несет персональную ответственность.

Передача заявления о преступлении, об административном правонарушении и происшествии исполнителю для разрешения осуществляется оперативным дежурным незамедлительно под роспись в КУСП с фиксацией времени, даты передачи и фамилии исполнителя.

Передача не зарегистрированных в КУСП заявлений исполнителю для проведения проверки категорически запрещается.¹

Заявления (сообщения) о преступлении подлежат проверке в порядке, предусмотренном УПК РФ (ст. 144, 145).

По результатам рассмотрения заявления о преступлении органом дознания, дознавателем, следователем, руководителем следственного органа в пределах своей компетенции принимается одно из следующих решений:

- о возбуждении уголовного дела;
- об отказе в возбуждении уголовного дела;
- о передаче по подследственности или по подсудности в суд по делам частного обвинения.

Материалы, по которым вынесены постановления об отказе в возбуждении уголовного дела, незамедлительно регистрируются в специальном журнале, который ведется в территориальных органах МВД России.

Материалы проверки и копия постановления об отказе в возбуждении уголовного дела в течение 24 часов с момента его вынесения направляются прокурору для проверки обоснованности и законности его вынесения. Копия постановления об отказе в возбуждении уголовного дела в течение 24 часов с момента его вынесения направляется заявителю. При этом заявителю разъясняются его право обжаловать данное постановление и порядок обжалования.

¹Бальжинимаева А.Б. Совершенствование правового регулирования конституционного права граждан на обращения // Актуальные проблемы юриспруденции. 2020. №6. С. 45-48.

Заявления (сообщения) об административных правонарушениях подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях.

По результатам рассмотрения заявления об административном правонарушении должностным лицом, уполномоченным составлять протоколы об административных правонарушениях, в пределах своей компетенции принимается одно из следующих решений:

- о возбуждении дела об административном правонарушении;
- о вынесении определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении;
- о передаче материалов на рассмотрение по подведомственности.

Материалы, по которым принято решение о начале производства по делу об административном правонарушении, регистрируются в журнале учета материалов об административных правонарушениях.

Письменные обращения заявителей, поступившие в дежурную часть территориального органа, которые подлежат рассмотрению в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими работу с обращениями граждан в системе МВД России, по резолюции руководителя территориального органа передаются в подразделение делопроизводства. В КУСП вносятся регистрационный номер учетной формы подразделения делопроизводства и дата перерегистрации.

Если по результатам рассмотрения заявления (сообщения) о происшествии признаки преступления, административного правонарушения не установлены, то сотрудником ОВД составляется рапорт на имя руководителя территориального органа о результатах проведенной проверки. Руководитель территориального органа принимает решение о приобщении материалов проверки в специальное номенклатурное дело.

Если по одному и тому же преступлению, административному правонарушению или происшествию из разных источников поступило два и более заявления (сообщения), то в случае подтверждения в результате

проверки этого факта все имеющиеся материалы по решению руководителя территориального органа приобщаются к первому зарегистрированному заявлению (сообщению).

Сотрудники территориального органа МВД России, проводившие проверку по заявлению (сообщению) о преступлении, об административном правонарушении и о происшествии, должны в течение 24 часов с момента принятия решения проинформировать оперативного дежурного о результатах рассмотрения для обеспечения своевременного внесения необходимых сведений в КУСП. При этом сотрудник, проводивший проверку, обязан предоставить оперативному дежурному надлежащим образом оформленное решение.

Информация о решении по заявлению (сообщению) о преступлении, об административном правонарушении и о происшествии в течение 24 часов с момента его принятия направляется заявителю, о чем делается соответствующая отметка в КУСП с указанием даты и исходящего номера сопроводительного письма, а также способа информирования. При этом заявителю разъясняются его право обжаловать данное решение и порядок его обжалования.

Информация о принятом решении по заявлению, поступившему в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты, в письменной форме по указанному почтовому адресу, а по заявлению, поступившему через Единый портал, направляется с использованием информационной системы в личный кабинет заявителя, созданного на указанном портале.

О передаче заявления (сообщения) по подведомственности, по подсудности, по подсудности в суд (по делам частного обвинения) или в иной территориальный орган МВД России по территориальности заявитель информируется письменно или получает сообщение в личный кабинет, расположенный на Едином портале, в течение 24 часов с момента принятия

решения. При этом заявителю разъясняются его право обжаловать данное решение и порядок его обжалования.¹

Ответ на обращение не дается:

- если обращение признано уполномоченным должностным лицом анонимным;
- если обращение признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена.

Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению):

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

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть направлен, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган внутренних дел.²

¹Нудельман В.Я. Обращение граждан в органы публичной власти как институт гражданского общества: понятие, сущность, содержание // Юридическая мысль. 2010. № 3. С. 48-54.

²Сергеев Е.А. Принципы взаимодействия государственных органов по поводу обращений граждан // Конституционное и муниципальное право. 2009. № 23. С. 7-10.

Важное значение в организации взаимодействия имеет укрепление связи с населением на закрепленной за органом внутренних дел, территории. В этих целях организуются и проводятся профилактические мероприятия с привлечением граждан. Население информируется о состоянии общественного порядка, о пресеченных и раскрытых преступлениях. Руководители органов внутренних дел, участковые уполномоченные полиции и иные сотрудники полиции отчитываются в трудовых коллективах, перед населением, проживающим на обслуживаемой территории, о работе органов внутренних дел. Органами внутренних дел практикуются письменные и устные обращения к населению города или района либо к конкретной категории граждан, которые несут ответственность за воспитание несовершеннолетних. Обращения могут содержать просьбы об оказании содействия сотрудникам полиции в наведении порядка на территории района, микрорайона, города. В обращениях вносятся предложения об образовании формирований из жильцов того или иного дома для охраны порядка в подъездах, дворах в дневное и вечернее время, а также для предупреждения квартирных краж, угона транспортных средств и других преступлений. Гражданам сотрудниками полиции сообщаются номера телефонов, по которым они могут круглосуточно передавать необходимую информацию о противоправных посягательствах на их права, свободы, имущество и иные интересы.

Нередко полиция обращается к населению с просьбой о содействии ей в розыске преступников, обнаружении свидетелей, доказательств по делу, установлении личности по неопознанным трупам, розыске похищенных детей, а также в получении иной информации, полезной для борьбы с преступностью.¹

¹Морозов Н.В. Содержание института обращения граждан РФ и его место в конституционно-правовой доктрине / Н.В. Морозов // Право и политика. 2012. № 6. С.1040-1045.

Обращения граждан в органы внутренних дел являются началом сохранения общественного порядка и общественной безопасности.

Таким образом, взаимодействие граждан, в виде обращений, заявлений, предложений в ОВД с одной стороны, и прямого обращения к гражданам ОВД с другой стороны, имеют одну общую цель – сохранение и приумножение законности и правопорядка.

2.2 Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан в органах внутренних дел

Контроль за соблюдением порядка приема, регистрации и разрешения обращений граждан.

Контроль устанавливается в целях соблюдения порядка рассмотрения обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с ними и осуществляется руководителем ОВД и уполномоченными должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

Текущий контроль устанавливается за рассмотрением запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной власти всех уровней, обращений государственных органов, органов местного самоуправления, редакций СМИ, в которых указана просьба о предоставлении им ответа и других обращений по усмотрению руководства ОВД.

Текущий контроль осуществляется с использованием АИС (автоматизированная информационная система), а также путем оперативного выяснения хода исполнения поручений по обращениям, регулярных письменных или устных напоминаний об истекших и приближающихся сроках исполнения, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом руководству ОВД.

На обращении, подлежащем контролю, проставляется оттиск штампа ОВД (подразделения центрального аппарата МВД), т.е. субъекта контроля, со словом «контроль» и указанием даты исполнения.

Обращение, поставленное на контроль, запрещается направлять на рассмотрение в подчиненные подразделения.

Рассмотрение обращения снимается с контроля, если заявителю и другим заинтересованным лицам (инициаторам запроса) дан ответ на все поставленные в обращении вопросы и приняты необходимые меры.

Плановые и внеплановые проверки осуществляются структурным подразделением ОВД, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, иными структурными подразделениями и уполномоченными должностными лицами.¹

В ходе инспектирования, контрольных проверок и целевых выездов изучаются:

–материалы коллегий и оперативных совещаний, на которых рассматривались вопросы организации и совершенствования работы с обращениями граждан;

–статистические и аналитические материалы;

–должностные инструкции сотрудников, осуществляющих работу с обращениями граждан и рассмотрение их по существу, на предмет наличия таких полномочий;

–знание сотрудниками требований нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан;

–организация личного приема граждан;

–учетные формы;

–номенклатурные дела с материалами по письменным обращениям граждан на предмет соответствия полномочий должностного лица,

¹Гритчина Н.И. Юридическая ответственность органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц за нарушение положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» / Н.И. Гритчина // Закон и право. 2012. № 4. С.19-24.

подписавшего ответ, освещения в нем всех вопросов, поставленных автором, и соблюдения сроков рассмотрения.

Результаты проверок отражаются отдельной справкой. В случае выявления нарушений проверяющий указывает в справке на необходимость проведения служебной проверки, по результатам которой виновные должностные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль со стороны руководителя ОВД должен быть постоянным, всесторонним и объективным, контроль со стороны граждан осуществляется путем запроса информации.

Контроль за соблюдением порядка приема, регистрации и разрешения сообщений о происшествиях.

При приеме-сдаче дежурства оперативный дежурный докладывает письменным рапортом начальнику территориального органа МВД России:

- о количестве поступивших в течение суток заявлений (сообщений) о противоправных деяниях;

- о количестве заявлений, зарегистрированных в КУСП и не полученных соответствующими сотрудниками ОВД на момент сдачи дежурства;

- о сотрудниках, проводящих проверку поступивших заявлений (сообщений), срок разрешения которых истек в течение дежурных суток, и не доложивших в дежурную часть территориального органа о ее результатах.

Начальник территориального органа МВД России:

- несет персональную ответственность за соблюдение законности при приеме, регистрации и разрешении заявлений (сообщений) о преступлениях, об административных правонарушениях и о происшествиях;

–осуществляет ежедневный контроль за соблюдением сроков разрешения заявлений, а также правильностью ведения КУСП, о чем делает соответствующую запись на рапорте в книге приема и сдачи дежурства.¹

Для проведения сверок полноты регистрации заявлений (сообщений) в территориальном органе МВД России создается комиссия, состав которой утверждается приказом начальника территориального органа МВД России. Председателем комиссии назначается один из заместителей начальника территориального органа МВД России. Включение в состав комиссии начальника штаба, сотрудника отдела анализа, планирования и контроля, а также представителей органа предварительного следствия и дознания обязательно.

В соответствии с установленной начальником территориального органа МВД России периодичностью, но не реже одного раза в квартал комиссия проверяет полноту регистрации в КУСП и результаты разрешения поступивших заявлений (сообщений), а также проводит сверку сведений, содержащихся в КУСП, и сведений, полученных из других источников информации, включая корешки талонов-уведомлений. Комиссия заслушивает сотрудников ОВД, допустивших нарушение порядка и сроков приема, регистрации и разрешения заявлений (сообщений), а также их непосредственных руководителей. По результатам заслушивания вносит предложения начальнику территориального органа МВД России о привлечении указанных сотрудников к дисциплинарной ответственности, а также об устранении причин и условий, способствующих их совершению. По результатам заслушивания оформляется протокол, который подписывается председателем комиссии.

Члены комиссии проводят выборочные сверки с журналом учета письменных обращений граждан, журналом учета материалов, по которым

¹Минашкин А.В. Право граждан на обращения: состояние и перспективы правового регулирования. // Юрист. 2015. № 7. С.36-41.

вынесены постановления об отказе в возбуждении уголовного дела, и другими журналами.

Председатель комиссии в целях выявления незарегистрированных заявлений (сообщений) направляет запросы на предприятия, в организации, военные комиссариаты, лечебно-профилактические, страховые и другие учреждения. Полученные ответы на запросы изучаются и подшиваются в дело комиссии.

В целях обеспечения контроля полноты регистрации сообщений, поступивших по телефону, в дежурных частях территориальных органов производится их запись программно-техническими средствами регистрации информации.

Председатель комиссии или по его поручению один из членов комиссии ежедневно прослушивает зафиксированные сообщения и проверяет полноту и правильность их регистрации в КУСП. Телефонные линии, находящиеся в дежурной части территориального органа МВД России, в обязательном порядке подключаются к программно-техническим средствам регистрации информации.

Полученные результаты оформляются актом (в единственном экземпляре) сверки полноты приема, регистрации и разрешения заявлений (сообщений), который подшивается в дело.

В случае выявления фактов нарушения установленного порядка приема, регистрации и разрешения заявлений (сообщений) начальник территориального органа МВД России принимает безотлагательные меры по их устранению и привлечению виновных лиц к ответственности.

Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически обобщаться и анализироваться в целях выявления причин и условий нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы органа внутренних дел, принятия мер по устранению причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы.

Мероприятия по анализу состояния работы с обращениями граждан должны осуществляться на плановой основе.

Состояние работы с обращениями граждан должно систематически рассматриваться на заседаниях коллегий, оперативных совещаниях при руководителе ОВД с заслушиванием руководителей структурных подразделений.

2.3 Пути совершенствования работы с обращениями граждан в органах внутренних дел

Проведем анализ встречающихся причин отказа в принятии заявлений в отделениях полиции при личном обращении гражданина. В органах МВДредко отказываются принимать заявления. Бывает сотрудники полиции пытаются отговорить людей от подачи заявлений, особенно если дело явно бесперспективное. Рассмотрим ситуации, когда в полиции могут отказывать в принятии обращения. Фразы сотрудников полиции, выражающие нарушения:

«Обращайтесь туда, где произошло преступление» – это нарушение закона. Заявление обязаны принять в любом отделении полиции, например, в том, которое ближе к дому, или в том, рядом с которым находится гражданин. Позже его передадут в соответствующее отделение. Для более оперативного расследования заявление лучше подать в отделение полиции того района, где произошло правонарушение.

«Расследованием таких преступлений занимается другой орган» – сообщение о происшествии должны принять вне зависимости от того, кто должен заниматься его расследованием. Для более оперативного расследования лучше сразу разобраться с подследственностью и подать заявление в соответствующую структуру.

«Это произошло давно, уже слишком поздно» – каких-либо сроков для обращения в полицию закон не предусматривает. В ходе рассмотрения дела

сотрудник полиции примет решение о его прекращении в связи с истечением срока давности. Но заявление в любом случае должны принять.

«Рабочий день закончился» – отделения полиции заявления должны принимать круглосуточно.

«Не будут принимать заявление, так как в нем недостаточно данных» – сообщения должны приниматься вне зависимости от полноты содержащихся в них сведений и формы представления. Если оно неправильно оформлено, можно сделать устное заявление и составить об этом протокол.

«Показать паспорт, так как не имеют право принимать анонимные сообщения» – также незаконное требование. В законе не сказано, что заявитель обязан предъявить свои документы. Но при этом в заявлении нужно указать информацию о себе.

«Живете в другом городе» – есть много разных способов дать показания. С помощью органов внутренних дел в регионе, через систему видеосвязи в местном суде и так далее. Если гражданин по объективным причинам не сможет приехать, дело могут рассмотреть без него.

Не всегда уровень профессиональной подготовки сотрудников в вопросах работы с обращениями граждан находится на должном уровне. Не все сотрудники, работающие с обращениями граждан, из-за большой загруженности, имеют возможность посещать занятия по служебной подготовке.

Нередки факты нарушений сроков исполнения обращений граждан, а также формального их рассмотрения. Это происходит, когда срок рассмотрения обращения истек и необходимо принять по нему решение, но проверка проведена не объективно, получены не все данные, опрошены не все лица. Причиной тому могут быть отсутствие возможности у заявителя предоставить, необходимые для полного и объективного рассмотрения его обращения, документы, материалы, отсутствие возможности явки обратившегося лица по причине болезни, нежелания дальнейшего

проведения проверки по его обращению, отсутствие кого-либо из лиц указанных в обращении.

Не всегда личный прием граждан осуществляется в специально выделенном и оборудованном помещении. Это происходит из-за нежелания руководителей, осуществляющих прием граждан, переходить из кабинета в кабинет, не видя в этом необходимости. Практически не практикуется проведение периодических выездных приемов граждан в населенных пунктах района. Это происходит из-за большой занятости руководителей. Не всегда есть возможность выехать на прием граждан в связи с осложнением криминогенной обстановки в районе, при совершенном тяжком и особо тяжком преступлении руководитель обязан незамедлительно выехать на место происшествия, что в свою очередь вызовет негативную реакцию граждан, желающих обратиться к данному руководителю на запланированной встрече.¹

Недостаточно, что сотрудники, проводящие проверку по обращению анализируют и обобщают содержащиеся в обращениях граждан предложения, критические замечания. С целью недопущения повторения нарушений законности, упущений по службе необходимо доводить до всего личного состава внутренних дел обобщенные выводы по рассмотренным обращениям. В СМИ по обращениям граждан не даются мотивированные ответы, а также комментарии обозначенных в них проблем.

В связи с наличием недостатков по работе с обращениями граждан, возникает необходимость повышать уровень профессиональной подготовки сотрудников работающих с обращениями граждан, для этого необходимо:

–обеспечить их постоянное присутствие на служебной подготовке проводящейся раз в неделю;

¹Зими́на, Е.А. Организация работы с обращениями граждан в министерстве внутренних дел России: правовая основа и основные проблемы // Научное сообщество студентов XXI столетия. 2017. № 12. С.23-27

–изучать под запись в служебных тетрадях обзоры, касающиеся вопросов обращения граждан в ОВД;

– организовать изучение приказов МВД №707 и №736с обсуждением проблемных вопросов;

–организовать принятие зачетов по знанию требований приказов МВД;

–разработать инструкцию по работе с обращениями граждан и довести ее до каждого исполнителя;

–практиковать рассмотрение конкретных обращений с разьяснением типичных ошибок, допускаемых исполнителями при их разрешении;

–дополнительно организовать учет рассмотренных обращений граждан по группам проблемных вопросов.

По фактам нарушений сроков исполнения обращений граждан, а также формального их рассмотрения, проводить служебные проверки, виновных привлекать к дисциплинарной ответственности.

Руководителям подразделений ужесточить контроль за исполнительской дисциплиной при рассмотрении обращений подчиненными сотрудниками, в том числе при осуществлении личного приема граждан.

В канцелярии оформить стенд с образцами оформления реквизитов на ответах авторам письменных обращений и документов, относящихся к их разрешению, сопроводительных письмах, отдельных материалов.

Информацию о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, времени личного приема граждан руководством ОВД, справочном телефоне разместить в местах, доступных для посетителей, периодически направлять данные в СМИ.

Осуществлять личный прием граждан в специально выделенном и оборудованном помещении. Запретить начальнику ОВД и их заместителям осуществлять прием граждан в служебных кабинетах.

Практиковать проведение периодических выездных приемов граждан в населенных пунктах района с последующим анализом и обобщением проблем, поднимаемых авторами обращений, выработкой мер реагирования.

Ежеквартально анализировать и обобщать содержащиеся в обращениях граждан предложения, критические замечания, состояние работы с обращениями граждан; подготавливать и направлять в СМИ мотивированные ответы, комментарии обозначенных в них проблем.

Чаще обсуждать состояние работы с обращениями граждан на оперативных совещаниях с заслушиванием руководителей подразделений.

Приоритетной задачей ОВД является создание возможности любому члену общества своевременно и адресно обратиться в органы внутренних дел. Каждый гражданин по телефону либо лично, круглосуточно имеет возможность обратиться в дежурную часть ОВД. Но в дежурной части регистрируются и принимаются меры только по сообщениям, содержащим признаки преступлений, административных правонарушений и происшествий. А как с консультативными вопросами по поводу получения справок, выдачи документов, сроках и порядку расследования уголовных дел. Для этого часто необходимо общение с руководителем подразделения к компетенции которых относятся эти вопросы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Обращения представляют собой юридические факты, порождающие ряд правовых последствий. Так, поступление обращения в какой бы то ни было орган обязывает его к совершению определенных, регламентированных нормативно-правовыми актами действий: зарегистрировать обращение, изучить его содержание, направить на рассмотрение в тот орган и тому должностному лицу, в компетенции которого находится решение поднятых там вопросов.

В деятельности органов исполнительной власти существенное значение имеют личные обращения граждан с жалобами, предложениями и заявлениями.

Обращения поступают в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу. В большинстве случаев, граждане обращаются в дежурные части ОВД, где принимаются, регистрируются и рассматриваются жалобы, предложения и заявления граждан.

Основными направлениями деятельности органов внутренних дел являются: защита личности, общества, государства от противоправных посягательств; предупреждение и пресечение преступлений и административных правонарушений; выявление и раскрытие преступлений; участие в обеспечении государственной защиты потерпевших, свидетелей и иных участников уголовного судопроизводства и другое. Обращения граждан в ОВД имеют важное значение в формировании правопорядка и общественной безопасности.

Работа с обращениями граждан – отдельное направление деятельности органов внутренних дел Российской Федерации, призванное обеспечить защиту конституционных прав, свобод и законных интересов граждан.

Ответственность за организацию в подразделениях системы МВД России работы по рассмотрению обращений граждан возлагается на их руководителей.

Работа с обращениями граждан основывается на принципах гласности и открытости. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и других лиц.

Организация работы с обращениями граждан в органах внутренних дел обеспечивает следующие задачи:

- регистрация всех поступающих обращений граждан;
- контроль за рассмотрением обращений и выполнением принятых по ним решений;
- информирование граждан о решениях, принятых по их обращениям;
- направление непрофильных для организаций обращений по принадлежности с обязательным уведомлением граждан;
- систематический анализ, рассмотрение результатов рассмотрения обращений, выявление и устранение причин, которые порождают нарушение прав и интересов граждан.

Делопроизводство по обращению граждан ведется централизованно и отдельно от других видов делопроизводства. Ведение делопроизводства по обращению граждан возлагается на специально обученных и уполномоченных должностных лиц. В организациях, в которые поступает большое количество обращений, могут создаваться специальные структурные подразделения для работы с ними.

Органы внутренних дел в своей деятельности руководствуются Конституцией Российской Федерации. В ст.33 Конституции РФ говорится, что граждане имеют право обращаться лично, а также направлять

индивидуальные и коллективные обращения. В Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ разъяснено право граждан на обращение. Федеральный закон «О полиции» от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ гласит, что на полицию возлагаются обязанность принимать и регистрировать заявления и сообщения о преступлениях и др.

Не всегда уровень профессиональной подготовки сотрудников в вопросах работы с обращениями граждан находится на должном уровне. Поэтому на практике встречаются случаи нарушений сроков исполнения обращений граждан, попытки отговорить людей от подачи заявлений. Рекомендуется повысить уровень профессиональной подготовки и ответственность сотрудников за организацию работы с обращениями граждан, привлекать к дисциплинарной ответственности.

В соответствии с действующим законодательством любой сотрудник полиции при обращении к нему гражданина не может отказать в приеме заявления, сообщения о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях.

Сотрудник полиции в случае обращения к нему гражданина обязан назвать свои должность, звание, фамилию, внимательно его выслушать, принять соответствующие меры в пределах своих полномочий либо разъяснить, в чью компетенцию входит решение поставленного вопроса. На полицию возлагается:

–обязанность принимать и регистрировать (в том числе в электронной форме) заявления и сообщения о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях;

–выдавать заявителям на основании личных обращений уведомления о приеме и регистрации их письменных заявлений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях;

–осуществлять в соответствии с подведомственностью проверку заявлений и сообщений о преступлениях, об административных

правонарушениях, о происшествиях и принимать по таким заявлениям и сообщениям меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации, информировать заявителей о ходе рассмотрения таких заявлений и сообщений в сроки, установленные законодательством Российской Федерации;

–передавать (направлять) заявления и сообщения о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях в государственные и муниципальные органы, организации или должностному лицу, к компетенции которых относится решение соответствующих вопросов, с уведомлением об этом заявителя;

–информировать соответствующие государственные и муниципальные органы, организации и должностных лиц этих органов и организаций о ставших известными полиции фактах, требующих их оперативного реагирования.¹

Обязанность принятия и регистрации обращений у сотрудников таких служб как дежурная часть и дела производства прописана в должностных обязанностях.

В аналитической работе по обращениям более всего заинтересована сама власть. Через обращения граждан руководители органов внутренних дел узнают о нуждах и проблемах населения. Одновременно анализ и обобщение проблем, поднятых в обращениях граждан, является одной из форм реализации народовластия и дополнительной гарантией защиты прав граждан. Информационная составляющая обращений граждан – это ценнейший источник данных. Анализ обращений может дать новый материал для понимания взаимоотношений граждан и органов власти.

¹Туркина, П.А. Правовое регулирование института обращения граждан // Юридический факт.2019. №55. С.7-14

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

РАЗДЕЛ 1 НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ И ИНЫЕ ОФИЦИАЛЬНЫЕ АКТЫ

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 года) // Российская газета. 04.07.2020. № 144.
2. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ (ред. от 10.07.2012) // Российская газета. 31.12.2001. № 252.
3. Федеральный закон«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (ред. от 18.07.2012) // Российская газета. 05.06.2006. № 59.
4. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ // Российская газета. 29.07.2006. №139.
5. Федеральный закон «О персональных данных»от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (ред.25.07.11) // Российская газета. 29.07.2009. №110.
6. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ (ред.28.07.2012)// Российская газета. 30.07.2010. №168.
7. Федеральный закон «О полиции» от 07.02.2011 г. № 3-ФЗ (ред.03.12.2012) // Российская газета. 30.06.2012. № 25.
8. Приказ МВД России от 12 сентября 2013 года № 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» // Российская газета. 17.01.2014. №9.
9. Приказ МВД России от 29 августа 2014 г. № 736 «Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в

территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях» // Российская газета. 14.10.2014. № 260.

10. Указ Президента Российской Федерации от 23.05.2011 г. № 668 «Об общественных советах при Министерстве внутренних дел и его территориальных органах» // Российская газета. 27.05.2011. №113.

РАЗДЕЛ II ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

11. Адамова, Э.Р. Эволюция права граждан на обращение в органы государственной власти России // Бизнес в законе. 2018. № 4. С. 98-100.
12. Атаманчук, Г. В. Теория государственного управления: учебник / Г.В. Атаманчук. М.: Омега-Л, 2010. 525 с.
13. Бальжинимаева, А.Б. Совершенствование правового регулирования конституционного права граждан на обращения // Актуальные проблемы юриспруденции. 2020. №6. С. 45-48.
14. Бархатова, Е.Ю. «Комментарий к Конституции Российской Федерации» (постатейный) Е.Ю. Бархатова «Проспект». 2010. С. 59-60.
15. Батаев, С.В. Право граждан на обращения в органы местного самоуправления // Студенческий: электрон. научн. журн. 2020. № 41. С.36-40.
16. Бородин, И.А. О праве граждан на обращения в защиту своих прав и свобод/И.А. Бородин// Юридический журнал. 2019. № 8. С. 23-27.
17. Булаков, О.Н. Нормативно-правовое регулирование реализации гражданами конституционного права на обращения. // Адвокат. 2012. № 2. С. 140-145.
18. Валуева, О.Н. Право граждан на обращение: конституционные и административные аспекты содержания и реализации// Сравнительное конституционное обозрение. 2007. №4. С.26-35.

- 19.Галанюк, В.В. Обращения граждан – источник важной информации // Вестник АКСОР. 2010. № 12. С. 233-240.
- 20.Головацкая, М.В. К вопросу о порядке рассмотрения обращений граждан // Юрист. 2017. № 5. С. 23-27.
- 21.Гриб, В.В. Обращение граждан в органы государственной и местной власти как эффективная правовая форма воздействия на публичную власть // Юридический мир. 2010. № 12. С. 39-44.
- 22.Гритчина, Н.И. Юридическая ответственность органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц за нарушение положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» / Н.И. Гритчина // Закон и право. 2012. № 4. С.19-24.
- 23.Ершов, В. А. Государственное и муниципальное управление: учеб. пособие / В.А. Ершов. М.: ГроссМедиа: Рос. Бухгалтер, 2009. 325 с.
- 24.Зеленин, И.А. Обеспечение административно-правовой защиты прав граждан в работе с обращениями граждан/ И.А. Зеленин // Закон и право. 2011. № 9. С.109-111.
- 25.Зими́на, Е.А. Организация работы с обращениями граждан в министерстве внутренних дел России: правовая основа и основные проблемы // Научное сообщество студентов XXI столетия. 2017. № 12. С.23-27
- 26.Иванов, О.В. Осуществление гражданами права на информацию при направлении обращений в государственные органы // Право в Вооруженных Силах. 2007. № 3. С. 37-39.
- 27.Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие/С.Ю. Кабашов. М.: Флинта: Наука, 2010.225 с.
- 28.Князев, С.Д., Хабибулина О.В. Институт обращений граждан в фокусе административных процедур // Академический юридический журнал. 2008. № 33. С. 54-58.

- 29.Кодзоев, З.М. Сущность и виды обращения граждан в ОВД как форма защиты их прав, свобод и законных интересов // Вестник Московского университета МВД России. 2018. № 2. С. 47-48.
- 30.Кравченко, В.В. Право граждан Российской Федерации на обращение (правовое регулирование и практика реализации) // Государственная власть и местное самоуправление. 2010. № 4. С. 6-9.
- 31.Лоншаков, Ю.С. Теоретические основы права граждан на обращение: понятие, содержание, признаки, взаимосвязь с политическими правами / Ю.С. Лоншаков // Бизнес в законе. 2010. № 2. С.141-145.
- 32.Лыскова,Е.И. Конституционно-правовое регулирование обращений граждан в органы власти / Е.И. Лыскова // Российский юридический журнал. 2008. № 2. С. 190-192.
- 33.Лыскова, Е.И. Право граждан на обращение в органы публичной власти: теория и практика // Государство и право. 2009. № 9. С. 105-110.
- 34.Минашкин, А.В. Право граждан на обращения: состояние и перспективы правового регулирования. // Юрист. 2015. № 7. С.36-41.
- 35.Морозов, Н.В. Содержание института обращения граждан РФ и его место в конституционно-правовой доктрине / Н.В. Морозов // Право и политика. 2012. № 6. С.1040-1045.
- 36.Надыгина,Е.В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации». Учебное пособие. 2012. 231 с.
- 37.Нилов,Д.Г. Обращения граждан: понятие и виды // Проблемы укрепления законности и правопорядка: наука, практика, тенденции. 2010. № 3. С. 12-18.
- 38.Нудельман, В.Я. Анализ основных положений Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Юридическая мысль. 2010. № 1. С. 67-80.

39. Нудельман, В.Я. Обращение граждан в органы публичной власти как институт гражданского общества: понятие, сущность, содержание // Юридическая мысль. 2010. № 3. С. 48-54.
40. Подъячев, К.В. Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления как форма гражданского участия /К.В. Подъячев.М., 2007. С.26-29.
41. Попов, Л.Л. Административное право России: учебник / Л.Л. Попов, Ю.И. Мигачев, С.В. Тихомиров. М.: «Проспект», 2010. С. 41-43.
42. Румянцева, В.Г. Институт обращений граждан в органы государственной и местной власти: понятие, сущность, содержание//История государства и права, № 14, 2008 г. С. 52-59.
43. Савосина, Н.Г. О некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти // Государственная власть и местное самоуправление. 2010. № 9. С. 22-25.
44. Савоськин, А.В. «Обращения граждан» как правовая категория // Науч. ежегодник Ин-та философии и права Урал. отд-ния Рос. акад. наук. 2017. №3. С.85-99
45. Сергеев, Е.А. Принципы взаимодействия государственных органов по поводу обращений граждан // Конституционное и муниципальное право. 2009. № 23. С. 7-10.
46. Сергеев, Е.А. Специализация обращений граждан как фактор совершенствования конституционно-правового взаимодействия государственных органов / Е.А. Сергеев // Бизнес в законе. 2010. № 1. С. 20-25.
47. Соловьев, С.Г., Попов И.Е. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан // Российский юридический журнал. 2010. № 2. С. 139-144.

48. Стульнова, Т.В. Правовое регулирование работы органов внутренних дел с обращениями граждан, содержащими сообщения о происшествиях // Научный портал МВД России. 2010. № 11. С. 24-28.
49. Трепель, В.Г. К вопросу о порядке рассмотрения административным органом обращений граждан // Административное право и процесс. 2011. № 6. С.12-15; 41.
50. Третьяков, И.А. Классификация субъектов права граждан на обращения // Философия права. 2010. № 2. С. 123-127.
51. Третьяков, И.А. Место конституционного права на обращения в системе основных прав и свобод человека и гражданина // Юрист-Правовед. 2010. № 2. С. 14-18.
52. Туркина, П.А. Правовое регулирование института обращения граждан // Юридический факт. 2019. №55. С.7-14
53. Хорьков, В. Законы об обращениях граждан // Законность. 2008. № 7. С. 21-22.

Памятка для граждан о способах обращения в полицию в случае совершения в отношении граждан противоправных деяний

