

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное казенное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
Тюменский институт повышения квалификации сотрудников

П Р И К А З

«29» сентября 2016 г.

№ 718

г. Тюмень

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Тюменском институте повышения квалификации сотрудников МВД России

В целях упорядочивания работы с обращениями граждан в Тюменском институте повышения квалификации сотрудников МВД России

П Р И К А З Ы В А Ю

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в Тюменском институте повышения квалификации сотрудников МВД России<sup>1</sup>.

2. Начальнику ОДиР (О.А. Александрову) обеспечить размещение Порядка на официально интернет-сайте института.

3. Приказ довести до сведения заинтересованных лиц.

Врио начальника  
полковник полиции



Д.В. Тишин

---

<sup>1</sup> Далее – «Порядок».

Приложение к приказу  
ТИГК МВД России  
от 09.09 2016 г. № 118

Порядок  
работы с обращениями граждан в Тюменском институте повышения  
квалификации сотрудников МВД России<sup>1</sup>

1. Настоящий Порядок регламентирует деятельность Института по рассмотрению обращений в соответствии с приказом МВД России от 12 сентября 2013 г. № 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации».

2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений в Институте осуществляется:

2.1. На официальном интернет-сайте Института.

2.2. На информационных стендах, расположенных на КПП № 1 Института по адресу: 625049, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Амурская, д. 75.

2.3. По телефону: (3452) 598-423, 598-403.

3. Граждане информируются о следующих сведениях:

3.1. О порядке и сроках рассмотрения обращений, и нормативных правовых актах, регулирующих вопросы их рассмотрения.

3.2. О графике приема граждан с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием граждан, а также даты и времени приема.

3.3. О порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц института, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

4. Если информирование гражданина по телефону занимает более десяти минут, ему предлагается обратиться за получением информации письменно, в форме электронного документа<sup>2</sup> или на личном приеме.

5. Сведения о регистрационном номере обращения и дате его поступления предоставляются гражданину при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

6. К рассмотрению принимаются обращения:

6.1. Направленные посредством:

6.1.1. Операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание института.

6.1.2. Официальных сайтов.

---

<sup>1</sup> Далее – «Институт».

<sup>2</sup> Далее – «интернет-обращение».

6.1.3. Факсимильной связи.

6.1.4. Федеральной фельдъегерской связи и специальной связи.

6.1.5. Почтового ящика, установленного на КПП № 1 Института по адресу: 625049, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Амурская, д. 75.

6.2. Полученные в ходе личного приема граждан.

7. Выемка корреспонденции из почтового ящика производится не реже одного раза в день. Перед вскрытием почтового отправления проверяется соответствие его доставки указанным на нем адресным данным. Ошибочно полученные письма возвращаются на почту невскрытыми.

8. Представленные гражданином дополнительные документы и материалы по обращению либо просьба об их истребовании подлежат регистрации и приобщению к материалу обращения. Дальнейшая переписка по обращению ведется с указанием всех номеров, собранных в материале.

9. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Института, в течение семи дней со дня регистрации подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем письменно уведомляется гражданин.

10. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, не относящейся к компетенции Института, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется в государственный орган, уполномоченный на предоставление данной государственной услуги, о чем письменно уведомляется гражданин.

11. Обращения, поступившие в Институт в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется с даты регистрации обращения в Институте до даты подписания окончательного ответа гражданину.

12. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с одновременным письменным уведомлением об этом гражданина.

13. Рассмотрение обращения, содержащие аудио- и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудио- и (или) видеозаписей, иных информационных файлов по существу производится при изложении их сути в текстовой части. В ином случае гражданину направляется уведомление о невозможности рассмотрения его обращения как некорректного по изложению.

14. Если в ходе проверки по жалобе установлено, что в качестве гражданина указано лицо, не обращавшееся в Институт, либо в обращении

названы вымышленные адрес и (или) фамилия, имя, отчество, жалоба признается анонимной.

15. Аналогичное обращение, поступившее из другого государственного органа или органа местного самоуправления, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого истек, не рассматривается, а гражданину направляется письменное сообщение о ранее направленном ответе.

16. Переписка с гражданином по вопросу, на который ему ранее давался ответ, прекращается в случае признания неоднократного обращения безосновательным. От имени Института гражданину письменно сообщается о прекращении с ним переписки с подробным обоснованием решений, принятых по поставленным вопросам, и указанием реквизитов предыдущих ответов.

17. Последующие обращения проверяются на предмет отсутствия новых доводов и обстоятельств, требующих дополнительной проверки, без рассмотрения по существу. Ответы на такие обращения не даются.

18. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется гражданину в письменной форме или в форме электронного документа на официальном бланке.

19. Ответ на интернет-обращение после регистрации направляется в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем сканирования письменного ответа по указанному в обращении адресу электронной почты. В последнем случае оригинал ответа приобщается к материалу по обращению.

20. Личный прием граждан<sup>1</sup> осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, расположенном в КПП № 2 по адресу: г. Тюмень, ул. Амурская, д. 75. Запрещается прием в рабочих кабинетах начальника института и его заместителей.

21. Прием руководящим составом Института осуществляется по графику, который ежемесячно утверждается начальником Института и предусматривает в том числе прием в течение трех часов один раз в месяц в субботний день, а также один раз в неделю в рабочий день с 17 до 20 часов.

22. Допускается прием по предварительной записи. Отсутствие предварительной записи не является основанием для отказа в приеме.

23. Предварительная запись осуществляется при личном обращении гражданина или по телефону, а также путем направления обращения. В ходе предварительной записи у гражданина уточняются мотивы обращения и содержание вопроса.

24. Прием осуществляется в порядке очередности.

25. В случае отсутствия должностных лиц, назначенных для приема, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер, гражданину предлагается замена компетентным должностным лицом либо

---

<sup>1</sup> Далее – «прием».

время приема переносится, но не более чем на три последующих рабочих дня без изменения графика приема (за исключением случаев командировки, болезни и отпуска должностных лиц, назначенных для приема).

26. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

27. Если рассмотрение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Института, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

28. В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

29. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

30. В интересах защиты прав гражданина и сотрудников (работников) института при личном приеме граждан используются технические средства аудио- и (или) видеофиксации, о чем в обязательном порядке гражданин должен быть уведомлен.