



**МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
(МЧС РОССИИ)**

П Р И К А З

25 июля 2015г.

Москва

№ 655

**Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий**

В целях реализации в Министерстве Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламента Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденного приказом МЧС России от 2 сентября 2014 г. № 484 (зарегистрирован Минюстом России 9 октября 2014 г., регистрационный № 34275), а также в целях установления единых правил организации делопроизводства при рассмотрении обращений граждан в системе МЧС России п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий согласно приложению № 1.

2. Утвердить Перечень должностных лиц Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, уполномоченных принимать решения при рассмотрении обращений граждан, согласно приложению № 2.

3. Заместителям Министра, руководителям структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, руководителям территориальных органов МЧС России при планировании командирования в территориальные органы МЧС России и его структурные подразделения

174593

в обязательном порядке предусматривать проведение личных приемов граждан (сотрудников) и встречи с личным составом.

4. Департаменту Государственной инспекции по маломерным судам утвердить порядок, определяющий работу с запросами граждан и арбитражных (финансовых) управляющих о наличии или отсутствии маломерных судов, в срок до 25 декабря 2025 г.

5. Руководителям территориальных органов и организаций, находящихся в ведении МЧС России, информировать Административный департамент о проведении проверок органами прокуратуры Российской Федерации по вопросам соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, итогах проверок, а также принятых мерах по устранению выявленных нарушений в течение трех дней с даты поступления соответствующих документов.

6. Признать утратившими силу приказы МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933 «Об организации работы по рассмотрению обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» и от 28 марта 2024 г. № 238 «О внесении изменений в Порядок организации делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий и Перечень должностных лиц Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, уполномоченных принимать решения при рассмотрении обращений граждан, утвержденные приказом МЧС России от 29 декабря 2021 г. № 933».

Министр



А.В. Куренков

ПОРЯДОК
организации делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений
граждан в системе Министерства Российской Федерации
по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям
и ликвидации последствий стихийных бедствий

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее – Порядок) определяет правила приема, регистрации и учета обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан, обращения), а также порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов на них, организации и проведения личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, организации хранения письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, анализа состояния работы с обращениями граждан в центральном аппарате МЧС России (далее – центральный аппарат), территориальных органах и организациях, находящихся в ведении МЧС России (далее – территориальные органы и организации).

2. Ведение делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется в центральном аппарате, территориальных органах, территориальных подразделениях надзорной деятельности и профилактической работы территориальных органов (далее – подразделения НД и ПР), управлениях по административным округам Главного управления МЧС России по г. Москве, управлениях по районам Главного управления МЧС России по г. Санкт-Петербургу, Управлении по г. Сочи Главного управления МЧС России по Краснодарскому краю (далее – Управления) и организациях с использованием информационной системы «Система электронного документооборота МЧС России» (далее – СЭД), отдельно от других направлений документационного обеспечения.

3. Организация и ведение работы по приему, регистрации и учету поступивших обращений граждан, а также контролю их исполнения осуществляется структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан, структурными подразделениями территориальных органов и организаций, ответственными

за работу с обращениями граждан (далее – подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан).

Положение о подразделении, ответственном за работу с обращениями граждан в территориальном органе и организациях разрабатывается в соответствии с типовым положением, утверждаемым приказом МЧС России.

Методическое руководство работой с обращениями граждан и контроль соблюдения требований Порядка осуществляется структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан.

4. Непосредственное ведение делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях центрального аппарата, структурных подразделениях территориальных органов и организаций, подразделениях НД и ПР, Управлениях осуществляется делопроизводителем или иным сотрудником подразделения, на которого возложены обязанности по ведению делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - делопроизводитель). Положения о функциях, задачах, правах и ответственности делопроизводителей включаются в их должностные регламенты (инструкции) в соответствии с Перечнем функций, возлагаемых на делопроизводителей, содержащемся в приложении № 1 к Порядку.

Персональный список делопроизводителей и лиц, замещающих их на период временного отсутствия (болезнь, отпуск и иные причины), утверждается распорядительным документом, разрабатываемым структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан, и подразделениями территориальных органов и организаций, ответственными за работу с обращениями граждан, соответственно.

5. Сотрудники структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов и организаций, которым поручено непосредственное рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за соблюдение требований Порядка при рассмотрении обращений граждан.

При принятии на работу (службу) в МЧС России, сотрудники должны быть ознакомлены с Порядком и Регламентом работы в СЭД¹, а также пройти инструктаж по выполнению требований Порядка у делопроизводителя не позднее трех дней после назначения на должность.

II. Прием и регистрация обращений граждан

6. Обращения граждан, поступающие в адрес центрального аппарата, территориальных органов, подразделений НД и ПР, Управлений и организаций

¹ Распоряжение МЧС России от 22.04.2024 № 388 «О работе в информационной системе «Система электронного документооборота МЧС России».

в письменной форме и в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с даты поступления.

7. Регистрация обращений граждан, а также ответов на них осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения в СЭД и начинается ежегодно с номера 1.

8. Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в центральный аппарат, осуществляется структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан.

Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в территориальные органы и организации, осуществляется подразделениями, ответственными за работу с обращениями граждан.

Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в подразделения НД и ПР, Управления территориальных органов, осуществляется делопроизводителями подразделений НД и ПР, Управлений.

9. На каждое поступившее обращение в СЭД заводится отдельная регистрационная карточка (далее – РК).

10. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправок (далее – конверты) сотрудниками подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан, делопроизводителями подразделений НД и ПР, Управлений проверяется правильность их адресования. Ошибочно (не по адресу) присланные конверты возвращаются в отделение почтовой связи невскрытыми.

Все поступившие от граждан конверты, адресованные в центральный аппарат, территориальные органы, подразделения НД и ПР, Управления и организации, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «лично», подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением гражданина приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем структурного подразделения центрального аппарата, ответственного за работу с обращениями граждан, руководителем территориального органа или организации, руководителем подразделения НД и ПР, Управления либо лицами, их замещающими.

В случае обнаружения при вскрытии конверта отсутствия в нем обращения гражданина или недостачи упомянутых в обращении или содержащихся в описи документов составляется акт, в СЭД вносятся соответствующие отметки.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя сотрудниками подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан, или делопроизводителем и иным сотрудником подразделения НД и ПР, Управлений в случае поступления обращения непосредственно в подразделение НД и ПР, Управление. Гражданину направляется ответ с приложенным экземпляром акта, второй экземпляр акта приобщается к полученным документам.

Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

11. Основными сведениями об обращении гражданина, подлежащими обязательному учету в РК, являются:

- а) дата регистрации обращения;
- б) регистрационный номер обращения;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина;
- г) почтовый адрес гражданина и (или) адрес электронной почты;
- д) номер контактного телефона, если таковой указан в обращении;
- е) иные персональные данные, указанные в обращении, а также ставшие известными в ходе личного приема или в процессе рассмотрения поступившего обращения;
- ж) кратность обращения (первичное, повторное);
- з) тип обращения (заявление, жалоба, предложение);
- и) краткое содержание обращения;
- к) шифры вопросов, содержащихся в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- л) тип ответа (в электронной или письменной форме);
- м) личное обращение или направленное из другого государственного органа;
- н) указание на регистрацию на информационном ресурсе сетевого справочного телефонного узла (далее - ССТУ.РФ);
- о) фамилия и резолюция должностного лица, к которому поступило для рассмотрения обращение, а также фамилия сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя);
- п) сведения о постановке обращения на контроль;
- р) сведения о дате и результатах рассмотрения обращения;
- с) сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

Сведения о кратком содержании сути обращения гражданина, внесенные в графу «Краткое содержание» РК, должны быть конкретными и носить информативный характер.

Графа «Почтовый адрес» РК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Для внесения дополнительных сведений об обращении гражданина в РК предусматривается графа «Примечание».

12. При регистрации обращения гражданина на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации обращения и учетный номер.

В случае если место, предназначенное для штампа занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

13. Регистрационный номер обращению присваивается СЭД автоматически и состоит из буквенного индекса, индекса подразделения (для территориальных органов и организаций), порядкового номера, а также индекса подразделения НД и ПР, Управления (при регистрации обращений, поступивших на рассмотрение непосредственно в подразделение НД и ПР, Управления).

При регистрации обращений граждан используются следующие буквенные индексы:

а) «Г» – обращения граждан, поступившие в письменной форме, принятые на личном приеме;

б) «ГИ» – обращения граждан, поступившие по электронным каналам связи;

в) «ГД» – обращения граждан или запросы по ним, поступившие от сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Аппарата Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Аппарата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, депутатов органов местного самоуправления;

г) «ГП» – обращения граждан или запросы по ним, поступившие от Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Счетной палаты Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, правительства субъекта Российской Федерации, губернатора субъекта Российской Федерации, полномочных представителей Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации;

д) «ГВ» – обращения граждан или запросы по ним, поступившие от федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и других ведомств;

е) «ГО» – обращения организаций, юридических лиц (товарищества, кооперативы, акционерные общества, общественные организации, профсоюзные организации, фонды, некоммерческие товарищества и другие), направляющих обращение от своего имени в своих интересах;

ж) «ТД» – обращения граждан, поступившие по телефону доверия.

14. Текст зарегистрированного обращения гражданина сканируется вместе с конвертом и в электронном виде прикрепляется к РК.

15. Повторные обращения гражданина регистрируются так же, как и первичные. При этом в РК обращения проставляется отметка «повторное» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени регистрации первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же гражданина по разным вопросам повторными не являются.

16. Обращения по одному и тому же вопросу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, от разных граждан, объединений граждан и (или) организаций, поступившие в центральный аппарат, территориальный орган, подразделение НД и ПР, Управление или организацию и имеющие массовый характер (далее – массовые обращения), регистрируются в установленном порядке. При этом в РК обращения проставляется отметка «Акция» с учетом вопроса, поставленного в обращении.

17. Обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения (далее – анонимное обращение), регистрируется в СЭД в общем порядке с пометкой «Анонимное» в графе «Заявитель» РК.

18. При поступлении обращения гражданина в форме электронного документа подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, принимает решение о регистрации и рассмотрении обращения либо об отказе в рассмотрении в случаях, указанных в пункте 11.17 Регламента Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденного приказом МЧС России от 2 сентября 2014 г. № 484 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 октября 2014 г., регистрационный № 34275) (далее – Регламент МЧС России). Гражданину по указанному адресу электронной почты подразделением, ответственным за работу с обращениями граждан, направляется уведомление с указанием причины отказа рассмотрения.

III. Организация рассмотрения обращений граждан

19. Обращение гражданина, поступившее в центральный аппарат, территориальный орган, подразделение НД и ПР, Управление или организацию, рассматривается в соответствии с их компетенцией в течение 30 дней со дня регистрации².

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, контрольный срок рассмотрения обращения в СЭД устанавливается на предшествующий рабочий день перед выходным или праздничным днем.

20. Обращение гражданина, поступившее в центральный аппарат, после предварительного рассмотрения структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан, в зависимости от содержания в течение трех дней со дня регистрации докладывается Министру Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным

² Часть 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее – Министр) или направляется на рассмотрение заместителям Министра (в соответствии с распределением обязанностей), в структурные подразделения центрального аппарата, территориальные органы или организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,³ для рассмотрения и подготовки ответа гражданину.

Мониторинг и доведение до руководства МЧС России, структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов или организаций обращений граждан, содержащих информацию о возникновении или угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций, а также обращений, требующих незамедлительного принятия мер, поступающих в нерабочее время с 18.00 (по пятницам с 16.45) до 9.00 следующего рабочего дня, выходные и праздничные дни осуществляются в круглосуточном режиме в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в МЧС России.

21. Обращение гражданина, поступившее в территориальный орган или организацию, докладывается руководителю территориального органа, организации, заместителям руководителя (в соответствии с распределением обязанностей) либо лицам, их замещающим, для принятия решения о назначении ответственного исполнителя для рассмотрения и подготовки ответа гражданину.

Обращение гражданина, поступившее в подразделение НД и ПР, Управление докладывается руководителю подразделения НД и ПР, Управления для принятия решения о назначении ответственного исполнителя для рассмотрения и подготовки ответа гражданину.

Порядок работы с обращениями граждан, содержащими информацию о возникновении или угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций, а также обращениями, требующими незамедлительного принятия мер, поступающими в территориальный орган или организацию в нерабочее время с 18.00 (по пятницам с 16.45) до 9.00 следующего рабочего дня, выходные и праздничные дни определяется руководителями территориальных органов и организаций.

22. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение центрального аппарата, территориальный орган, подразделение НД и ПР, Управление, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется⁴.

23. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения нескольким структурным подразделениям центрального аппарата, территориальным органам или организациям, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель, которому направляется подлинник обращения, осуществляет сбор информации

³ Пункт 11.1 Регламента МЧС России.

⁴ Часть 6 статьи 8 Федерального закона.

от соисполнителей по обращению для подготовки ответа на обращение.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа гражданину, предоставляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии предложений.

Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения гражданина несут как ответственный исполнитель, так и все соисполнители, указанные в резолюции.

24. В случае смены ответственного исполнителя передача обращений граждан из одного структурного подразделения центрального аппарата, территориального органа или организации в другое осуществляется не позднее трех дней со дня поступления обращения в структурное подразделение центрального аппарата, территориальный орган или организацию.

Для принятия решения о смене ответственного исполнителя по обращению, в адрес Министра, заместителя Министра или руководителя структурного подразделения центрального аппарата, ответственного за работу с обращениями граждан, принявшего решение о рассмотрении обращения, не позднее трех дней со дня поступления обращения в структурное подразделение центрального аппарата направляется докладная (служебная) записка с предложением о смене ответственного исполнителя и обоснованием причин такого решения, согласованная со структурными подразделениями центрального аппарата, которым предлагается поручить к рассмотрению обращение. Смена ответственного исполнителя по обращению осуществляется через структурное подразделение центрального аппарата, ответственное за работу с обращениями граждан.

При разногласиях между руководителями структурных подразделений территориального органа или организации о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем или заместителем руководителя территориального органа или организации.

25. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у соответствующих должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия⁵.

26. В случае необходимости может быть обеспечено рассмотрение обращения с выездом на место и/или с участием гражданина, направившего обращение. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место и/или с участием гражданина, направившего обращение, принимается Министром, заместителем Министра, руководителем структурного подразделения центрального аппарата, территориального органа или организации, подразделения НД и ПР или Управления. О результатах проведенных

⁵ Пункт 2 части 1 статьи 10 Федерального закона.

мероприятий готовится докладная записка (справка, заключение) с изложением выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений.

27. Результатом рассмотрения обращения гражданина, в том числе полученного в ходе личного приема, является:

а) письменный, в том числе направленный в форме электронного документа, либо устный, данный на личном приеме, ответ гражданину по существу всех поставленных вопросов;

б) письменное, в том числе направленное в форме электронного документа, уведомление либо устное разъяснение, данное на личном приеме гражданину:

о направлении обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции;

о невозможности рассмотрения его обращения;

о прекращении переписки.

28. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации в СЭД ответа гражданину о принятом решении.

29. Подлинные документы (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие документы), денежные знаки и ценные бумаги возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе ответственным исполнителем должны быть перечислены их наименования и указано количество листов приложения.

По просьбе гражданина указанные документы могут быть выданы гражданину на руки.

IV. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений граждан

30. В исключительных случаях Министр или должностное лицо, уполномоченное на принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с перечнем должностных лиц Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, уполномоченных принимать решения при рассмотрении обращений граждан, утвержденным Министром (далее – Перечень), вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней⁶.

Для продления срока рассмотрения обращения в центральном аппарате ответственный исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет докладную записку на имя Министра или заместителя Министра, принявшего решение о рассмотрении обращения, согласованную со структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан, с информацией о проделанной работе, причинах продления и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

⁶ Часть 2 статьи 12 Федерального закона.

В случае необходимости продления срока рассмотрения по обращению, направленному на рассмотрение структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан, служебная записка представляется на имя руководителя указанного структурного подразделения не позднее трех дней до истечения установленного срока.

Для продления срока рассмотрения обращения в территориальном органе, в том числе по обращениям, поступившим непосредственно в подразделение НД и ПР, Управление или организации, ответственный исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет докладную записку на имя руководителя (заместителя руководителя) территориального органа или организации с информацией о проделанной работе, причинах продления и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

При принятии положительного решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданину направляется уведомление о принятом решении.

31. В случае 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, Министр или должностное лицо, уполномоченное на принятие решения о прекращении переписки с гражданином в соответствии с Перечнем, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу⁷.

Для принятия решения о прекращении переписки с гражданином в центральном аппарате ответственный исполнитель представляет докладную записку на имя Министра или заместителя Министра с информацией о ранее рассматриваемых обращениях и мерах, принятых по таким обращениям.

В случае необходимости принятия решения о прекращении переписки с гражданином по обращению, направленному на рассмотрение структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан, служебная записка с информацией о ранее рассматриваемых обращениях и мерах, принятых по таким обращениям, направляется на имя руководителя указанного структурного подразделения.

Для принятия решения о прекращении переписки с гражданином по обращению, поступившему на рассмотрение непосредственно в территориальный орган, в том числе по обращениям, поступившим непосредственно в подразделение НД и ПР, Управление или организацию, ответственный исполнитель представляет докладную записку на имя руководителя (заместителя руководителя) территориального органа или организации с информацией о ранее рассматриваемых обращениях и мерах, принятых по таким обращениям.

При принятии положительного решения о прекращении переписки гражданину направляется уведомление о принятом решении⁸.

⁷ Пункт 11.12 Регламента МЧС России.

⁸ Часть 5 статьи 11 Федерального закона.

Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с гражданином, направляются после регистрации в структурное подразделение, подготовившее предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия решения о обоснованности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Ответ на такое обращение не дается. Гражданину направляется уведомление о ранее принятом решении. В РК такого обращения делается отметка «переписка прекращена».

32. Анонимное обращение рассматривается в соответствии с положениями настоящего Порядка. Ответ на анонимное обращение не дается.

По результатам рассмотрения анонимного обращения, зарегистрированного в центральном аппарате, в срок не позднее 30 дней со дня регистрации обращения, в адрес руководителя структурного подразделения центрального аппарата, ответственного за работу с обращениями граждан, направляется служебная записка о результатах рассмотрения обращения, проведенных мероприятиях и принятом решении. При подтверждении указанных в анонимном обращении фактов осуществляется доклад Министру в установленном порядке.

По результатам рассмотрения анонимного обращения, зарегистрированного в территориальном органе, в том числе в подразделении НД и ПР, Управлении, или организации в адрес руководителя (заместителя руководителя) территориального органа или организации в срок не позднее 30 дней со дня регистрации обращения направляется докладная записка о результатах рассмотрения обращения, проведенных мероприятиях и принятом решении.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией⁹.

Если в ходе рассмотрения обращения от гражданина, указанного в качестве автора обращения, поступило заявление о том, что он не обращался в центральный аппарат, территориальный орган, подразделение НД и ПР, Управление или организацию, в РК такого обращения делается соответствующая отметка. Обращение рассматривается в порядке, установленном настоящим пунктом.

33. Обращения от коллектива сотрудников подразделений МЧС России рассматриваются в соответствии с положениями настоящего Порядка. По результатам рассмотрения таких обращений дополнительно руководителями структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов и организаций проводятся встречи с личным составом подразделения МЧС России, направившего обращение, для разъяснения результатов рассмотрения и принимаемых мер по вопросам, изложенным в обращении.

По результатам рассмотрения обращения от коллектива сотрудников

⁹ Часть 1 статьи 11 Федерального закона.

в адрес Министра, заместителя Министра, руководителя территориального органа или организации либо руководителя структурного подразделения центрального аппарата, ответственного за работу с обращениями граждан, принявшего решение о рассмотрении обращения, направляется докладная (служебная) записка о результатах рассмотрения обращения, проведенных мероприятиях, в том числе о проведенной встрече с личным составом подразделения по вопросам, изложенным в обращении, и принятом решении.

34. Обращения, поступающие в центральный аппарат и содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц МЧС России либо об их личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, докладываются Министру.

35. Докладная записка о результатах рассмотрения обращения, по которому требуется доклад Министру, представляется на рассмотрение Министру в срок, установленный для рассмотрения обращения, и не превышающий 30 дней.

36. Обращение, содержащее вопросы по обжалованию приказов (распоряжений) Министерства, направляется для рассмотрения и подготовки ответа в структурное подразделение центрального аппарата, являющееся исполнителем приказа (распоряжения), а также в структурное подразделение центрального аппарата, ответственное за организацию правовой деятельности.

V. Организация подготовки и направления ответа на обращение

37. Ответ гражданину на обращение готовится ответственным исполнителем с учетом информации, предоставленной соисполнителями, а также документов и материалов, представленных другими государственными органами, органами местного самоуправления.

38. Ответ на обращение гражданина, в том числе на обращение, поступившее от иностранного гражданина, оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в МЧС России, готовится на бланке установленного образца с наименованием Министерства на русском языке и подлежит обязательной регистрации в СЭД.

39. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение должен содержать обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, МЧС России.

40. При поступлении нескольких обращений по одному и тому же вопросу до окончания рассмотрения основного обращения гражданину дается единый ответ.

Если обращение по тому же вопросу поступило после окончания рассмотрения основного обращения, то гражданину направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания гражданином

о его неполучении¹⁰.

41. Ответ на обращение не готовится в случае, если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

42. На массовые обращения, поступившие в рамках Акции по одному вопросу, готовится типовой ответ. При этом в реквизитах ответа не указываются фамилии, имена, отчества, а также электронные или почтовые адреса граждан. Ответ направляется согласно указателю рассылки.

43. Ответ сенатору Российской Федерации или депутату Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации о результатах рассмотрения обращения гражданина подписывается Министром или должностным лицом, которому адресован запрос, и направляется адресату не позднее 30 дней со дня его регистрации в соответствии со статьей 14 Федерального закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации».

44. Проекты ответов на обращения граждан, подготавливаемые за подписью Министра и заместителей Министра, согласовываются со структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан.

Проекты ответов за подписью руководителей (заместителей руководителей) структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов, подразделений НД и ПР, Управлений и организаций согласовываются подразделением, ответственным за работу с обращениями граждан, делопроизводителем или иным работником подразделения, на которого возложены обязанности по ведению делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан.

45. Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, имеющими право подписывать ответы на обращения граждан, в соответствии с Перечнем.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, подписывается электронной подписью.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме на бумажном носителе, подписывается рукописной подписью.

В случае подготовки ответа на несколько обращений, поступивших одновременно в форме электронного документа и в письменной форме на бумажном носителе, ответ подписывается рукописной подписью.

46. Регистрация ответа на обращение, подписанного Министром, заместителем Министра, осуществляется структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан.

Регистрация ответа на обращение, подписанного руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения центрального

¹⁰ Пункт 11.8 Регламента МЧС России.

аппарата, осуществляется делопроизводителем структурного подразделения центрального аппарата.

Регистрация ответа на обращение, подписанного руководителем (заместителем руководителя) территориального органа и организации, осуществляется подразделением, ответственным за работу с обращениями граждан.

Регистрация ответа на обращение, подписанного руководителем подразделения НД и ПР, Управления, осуществляется делопроизводителем подразделения НД и ПР, Управления.

47. Регистрация ответа на обращение осуществляется в день его подписания с заполнением всех полей РК исходящего документа (ответа), прикреплением электронного образа ответа к РК.

Регистрационный номер ответа на обращение присваивается СЭД автоматически и состоит из буквенного индекса (ИГ), индекса подразделения (для территориальных органов и организаций), порядкового номера, а также индекса подразделения НД и ПР, Управления (при регистрации ответа на обращение, рассмотренного в подразделении НД и ПР, Управление).

48. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в день регистрации в СЭД после окончания работы с обращением (путем нажатия на кнопку «Закрыть обращение» в СЭД) в автоматическом режиме направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме на бумажном носителе, после регистрации в СЭД направляется на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ, подготовленный на несколько обращений, поступивших одновременно в форме электронного документа и в письменной форме на бумажном носителе, после регистрации в СЭД направляется на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в обращении, и в автоматическом режиме направляется СЭД в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении после окончания работы с обращением.

Отправка ответа на обращение на почтовый адрес осуществляется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в МЧС России.

По просьбе гражданина ответ на обращение может быть направлен одновременно на почтовый и электронный адрес, а также выдан на руки гражданину под подпись в журнале учета личного приема граждан (рекомендуемый образец приведен в приложении № 2 к Порядку).

49. Завершение работы по рассмотрению обращения в СЭД осуществляется:

в центральном аппарате – делопроизводителем ответственного исполнителя;

в территориальном органе и организации – сотрудниками подразделений, ответственных за работу с обращениями граждан;

в подразделениях НД и ПР, Управлениях – делопроизводителем.

50. По итогам рассмотрения обращения, в том числе полученного в ходе личного приема, в РК обращения результат рассмотрения должен быть определен как:

а) «Дан ответ автору» – указывается при невозможности направления ответа по существу вопроса в соответствии с Федеральным законом¹¹, например: в случае прекращения переписки, поступления обращения, содержащего нецензурные или оскорбительные выражения, при необходимости уточнения адреса, если невозможно определить компетентный орган и т.п.;

б) «Рассмотрено. Разъяснено» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании гражданина о порядке реализации предложения или удовлетворении заявления или жалобы;

в) «Рассмотрено. Поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

г) «Рассмотрено. Не поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, необоснованности и о неудовлетворении заявления или жалобы;

д) «Рассмотрено. Меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса;

е) «Направлено по компетенции» – направление обращения с сопроводительным письмом в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов;

ж) «Оставлено без ответа» – в случае если фамилия или почтовый адрес гражданина отсутствуют или не поддаются прочтению, если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, а также в случае необходимости направления информационной справки по обращению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, запросившему информацию по обращению, без подготовки ответа гражданину (с указанием причины выбора указанного результата рассмотрения).

51. По итогам рассмотрения обращения также в РК могут быть сделаны следующие отметки:

«виновные привлечены к ответственности»;

«рассмотрено коллегиально»;

«рассмотрено с выездом на место»;

«факты не подтвердились»;

«факты подтвердились»;

«факты подтвердились частично».

По итогам рассмотрения обращения, содержащего информацию о возможных коррупционных проявлениях, результат рассмотрения

¹¹ Часть 7 статьи 8 и статья 11 Федерального закона.

в обязательном порядке должен быть определен как «факты не подтвердились», «факты подтвердились» или «факты подтвердились частично».

VI. Личный прием граждан

52. Личный прием граждан в центральном аппарате, территориальных органах, подразделениях НД и ПР, Управлениях и организациях проводится должностными лицами, уполномоченными на проведение приема граждан в соответствии с пунктом 11.19 Регламента МЧС России.

53. Дата проведения личного приема граждан Министром определяется Министром.

Личный прием граждан заместителями Министра, руководителями структурных подразделений и их заместителями, руководителями территориальных органов и организаций Министерства и их заместителями, а также уполномоченными лицами осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным Министром, руководителями территориальных органов и организаций Министерства соответственно.

Графики личного приема граждан с указанием места и времени приема заместителями Министра, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов и организаций, графики приема уполномоченными должностными лицами, а также порядок личного приема и номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера, размещаются на официальном сайте, на информационных стендах в зданиях центрального аппарата, территориальных органов и организаций в местах, доступных для посетителей.

54. Организация личного приема граждан в центральном аппарате осуществляется в соответствии с Положением об Общественной приемной МЧС России, утвержденным приказом МЧС России от 02.04.2021 № 185.

55. В целях обеспечения предоставления гражданам ответов по существу поставленных в устных обращениях вопросов от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, при их личном обращении, в центральном аппарате и территориальных органах в местах проведения личного приема устанавливаются автоматизированные рабочие места, подключенные к ССТУ.РФ. Сотрудниками структурного подразделения центрального аппарата, ответственного за работу с обращениями граждан, подразделений территориальных органов, ответственных за работу с обращениями граждан, в постоянном режиме обеспечивается организация работы на ССТУ.РФ, в том числе готовность проведения личного приема в режиме аудиосвязи и видеосвязи, а также актуализация размещенных данных об ответственных должностных лицах:

об уполномоченных лицах, ответственных за актуализацию размещенных данных;

об уполномоченных лицах, ответственных за организацию и проведение общероссийского дня приема граждан;

об уполномоченных лицах, осуществляющих прием граждан;

об уполномоченных лицах, ответственных за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений;

об уполномоченных лицах, ответственных за технические вопросы.

56. Проведение приема граждан в режиме аудиосвязи и видеосвязи с использованием ССТУ.РФ осуществляется сотрудниками структурного подразделения центрального аппарата, ответственного за работу с обращениями граждан, подразделений территориальных органов, ответственных за работу с обращениями граждан. При необходимости с привлечением сотрудников структурных подразделений центрального аппарата и территориальных органов в соответствии с компетенцией.

57. Организация личного приема граждан Министром, заместителями Министра, руководителями структурных подразделений центрального аппарата в период командирования в территориальные органы и организации возлагается на руководителей соответствующих территориальных органов и организаций. Информация о проведенных личных приемах и встречах с личным составом с изложением проблемных вопросов и путей их решения в течение пяти рабочих дней, следующих за днем проведения приемов, направляется в адрес Министра заместителями Министра, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, проводивших личные приемы и встречи с личным составом.

58. Информация о гражданах, пришедших на личный прием, заносится в журнал учета личного приема граждан и в карточку личного приема гражданина, создаваемую в СЭД (рекомендуемый образец приведен в приложении № 3 к Порядку) в соответствии с предъявляемыми документами, удостоверяющими личность.

59. Устное заявление, оставленное гражданином во время личного приема, а также информация о принятом на личном приеме письменном обращении заносится в карточку личного приема гражданина в СЭД.

60. Обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, регистрируется в СЭД установленным порядком. При регистрации такого обращения в регистрационном штампе и в РК делается отметка «Личный прием». Обращения, принятые в ходе личного приема, рассматриваются в первоочередном порядке.

61. Запись об устном ответе, данном с согласия гражданина в ходе личного приема, в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, делается в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

62. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина делается запись в журнале учета личного приема граждан, прием прекращается.

63. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых

не входит в компетенцию МЧС России, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться¹². В карточке личного приема гражданина в СЭД делается соответствующая отметка.

64. При получении обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием результатом его рассмотрения может быть:

- а) принятие решения о проведении личного приема;
- б) направление обращения по компетенции в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, к компетенции которого относится решение поставленных в обращении вопросов, в случае если решение поставленного им вопроса не относится к МЧС России;
- в) отказ в личном приеме в случае если по поставленному гражданином вопросу ему ранее неоднократно давались мотивированные ответы, в том числе в рамках личного приема, и он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения обращения, или в случае обжалования гражданином судебного решения.

О принятом решении гражданин уведомляется письменно.

65. Обобщенная информация о проведенных личных приемах и результатах их рассмотрения в центральном аппарате, территориальных органах и организациях представляется Министру структурным подразделением центрального аппарата, ответственным за работу с обращениями граждан, а также доводится до сведения граждан.

66. В центральном аппарате для приема граждан функционирует Общественная приемная МЧС России.

В территориальных органах и организациях оборудуются места для приема граждан.

В случае создания в территориальных органах общественных приемных, обеспечение их деятельности возлагается на подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, территориального органа. Здание (строение), в котором располагается общественная приемная, оборудуется информационной табличкой (вывеской).

VII. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

67. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

¹² Часть 5 статьи 13 Федерального закона.

68. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан включает:

- а) определение и установление контрольных сроков рассмотрения обращений в СЭД;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- д) принятие мер по своевременному рассмотрению обращений граждан и направлению ответов на них;
- е) снятие с контроля поручений по рассмотренным обращениям.

69. Структурное подразделение центрального аппарата, ответственное за работу с обращениями граждан, осуществляет контроль за исполнением обращений, поступивших на рассмотрение в центральный аппарат.

70. Основанием для прекращения контроля являются отчетные документы, зарегистрированные в СЭД:

- а) ответ гражданину по существу изложенных в обращении вопросов;
- б) ответ государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, направившему запрос;
- в) письмо о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- г) докладная (служебная) записка о результатах рассмотрения анонимного обращения, проведенных мероприятиях и принятом решении;
- д) карточка личного приема с информацией о результатах рассмотрения обращения (в случае проведения личного приема, с согласия гражданина, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

71. Датой снятия с контроля является дата регистрации окончательного ответа гражданину и (или) государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу, направившему запрос, либо дата регистрации докладной (служебной) записки о результатах рассмотрения анонимного обращения, проведенных мероприятиях и принятом решении.

72. Структурное подразделение центрального аппарата, ответственное за работу с обращениями граждан, представляет Министру, заместителям Министра информацию об обращениях, рассмотренных с нарушением установленного порядка, с информацией о принятых мерах и предложениях по совершенствованию работы с обращениями граждан.

73. Руководители (заместители руководителей) структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов, подразделений НД и ПР, Управлений и организаций должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи

нарушения установленных законодательством Российской Федерации сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры по устранению выявленных нарушений.

74. Подразделение территориального органа и организации, ответственное за работу с обращениями граждан:

осуществляет контроль за исполнением всех обращений, поступивших на рассмотрение в территориальный орган (в том числе подразделение НД и ПР, Управление) и организацию;

представляет руководителю (заместителю руководителя) территориального органа и организации информацию об обращениях, рассмотренных с нарушением установленного порядка, для принятия соответствующих мер в пределах предоставленной компетенции.

VIII. Организация хранения письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

75. Письменные обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в структурных подразделениях центрального аппарата МЧС России, структурных подразделениях территориальных органов МЧС России, подразделениях НД и ПР, Управлениях и организациях МЧС России в соответствии с номенклатурой дел. В РК обращения делается отметка о всех последовательно связанных с обращением материалах, в том числе предыдущих обращениях гражданина.

76. Формирование и хранение дел по обращениям граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, осуществляется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в МЧС России.

77. Все материалы по обращению гражданина в десятидневный срок по окончании его рассмотрения сдаются исполнителем делопроизводителю структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, подразделению территориального органа или организации МЧС России, ответственному за работу с обращениями граждан, делопроизводителю подразделения НД и ПР, Управления для формирования их в дела.

IX. Анализ состояния работы с обращениями граждан

78. Структурные подразделения центрального аппарата, территориальные органы, подразделения НД и ПР, Управления и организации анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан¹³.

Анализ состояния работы с обращениями граждан в центральном аппарате, территориальных органах, подразделениях НД и ПР, Управлениях и организациях осуществляется ежеквартально. Информация о состоянии

¹³ Статья 14 Федерального закона.

работы с обращениями граждан размещается на официальном сайте.

Структурное подразделение центрального аппарата, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа состояния работы с обращениями граждан в МЧС России. Обобщенная информация доводится до курирующего заместителя Министра, а также размещается на официальном сайте.

Анализ состояния работы с обращениями граждан доводится Министру по итогам года, а также по отдельному указанию.

79. Структурное подразделение центрального аппарата, ответственное за работу с обращениями граждан, территориальные органы ежемесячно представляют информацию в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям, через раздел «Результаты рассмотрения обращений» на ССТУ.РФ¹⁴ в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным.

80. Состояние работы с обращениями граждан рассматривается на заседаниях совещательных и коллегиальных органов МЧС России и совещательных и коллегиальных органов территориальных органов и организаций с целью выработки мер по совершенствованию работы с обращениями граждан и анализа причин обращений граждан в МЧС России.

81. Структурное подразделение центрального аппарата, ответственное за работу с обращениями граждан, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, в рамках проверки работы с документами осуществляет проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях центрального аппарата.

В ходе проведения проверки изучаются и оцениваются:

а) организация работы по повышению исполнительской дисциплины, улучшению качества рассмотрения обращений граждан, выявлению и устранению причин, порождающих повторные жалобы;

б) статистические и аналитические материалы, связанные с рассмотрением обращений граждан;

в) полнота и качество заполнения РК;

г) номенклатурные дела с письменными обращениями граждан и материалами, связанными с их рассмотрением, на предмет полномочий должностного лица на подписание ответа, а также соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений;

д) организация личного приема граждан;

е) иные документы, необходимые для объективного и качественного анализа состояния работы с обращениями граждан.

Оформление и рассмотрение результатов проверки осуществляется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в МЧС России.

¹⁴ Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

82. Структурное подразделение центрального аппарата, ответственное за работу с обращениями граждан, в соответствии с ежегодно утверждаемым графиком инспекторских и тематических проверок территориальных органов¹⁵, а также по решению Министра, курирующего заместителя Министра организует проверку состояния работы с обращениями граждан в территориальных органах и организациях.

Оформление и рассмотрение результатов проверки осуществляется в соответствии с Инструкцией об организации и проведении проверок.

83. Подразделение территориального органа, ответственное за работу с обращениями граждан, в соответствии с ежегодно утверждаемым руководителем территориального органа графиком, один раз в три года проводит проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях территориального органа, подразделениях НД и ПР, Управлениях.

Подразделение организации, ответственное за работу с обращениями граждан, в соответствии с ежегодно утверждаемым руководителем организации графиком, один раз в три года проводит проверку состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях организации.

По итогам проверок составляются справки с указанием выявленных недостатков, а также планы устранения выявленных недостатков с установлением сроков их устранения. Результаты проверок доводятся до руководителя территориального органа или организации.

¹⁵ Приказ МЧС России от 22.12.2022 № 1292 «Об утверждении Инструкции об организации и проведении инспекторских и тематических проверок деятельности территориальных органов МЧС России» (далее – Инструкция об организации и проведении проверок).

**Перечень
должностных лиц Министерства Российской Федерации по делам
гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации
последствий стихийных бедствий, уполномоченных принимать
решения при рассмотрении обращений граждан**

1. Перечень должностных лиц, уполномоченных направлять обращения граждан на рассмотрение заместителям Министра, руководителям структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, руководителям территориальных органов и организаций МЧС России без доклада Министру:

1) в центральном аппарате МЧС России:
директор Административного департамента;
заместители директора Административного департамента;
сотрудники отдела по работе с обращениями граждан и обеспечения деятельности общественной приемной Административного департамента;

2) в территориальном органе МЧС России (по решению руководителя территориального органа МЧС России):

сотрудники структурного подразделения территориального органа МЧС России, ответственного за работу с обращениями граждан.

2. Перечень должностных лиц, имеющих право подписывать ответы на обращения граждан:

1) в центральном аппарате МЧС России:
Министр;
первый заместитель Министра;
статс-секретарь - заместитель Министра;
заместитель Министра - главный государственный инспектор Российской Федерации по пожарному надзору;
заместители Министра;
руководитель Аппарата Министра;
руководитель (заместитель руководителя) структурного подразделения центрального аппарата МЧС России;

начальник (заместитель начальника, референт) отдела по работе с обращениями граждан и обеспечения деятельности общественной приемной Административного департамента;

2) в территориальном органе МЧС России и организации, находящейся в ведении МЧС России:

руководитель (заместитель руководителя) территориального органа МЧС России;

руководитель (заместитель руководителя) организации, находящейся в ведении МЧС России;

начальник Управления надзорной деятельности и профилактической работы территориального органа МЧС России;

руководитель (заместитель руководителя) управления по административному округу Главного управления МЧС России по г. Москве, управления по району Главного управления МЧС России по г. Санкт-Петербургу, Управления по г. Сочи Главного управления МЧС России по Краснодарскому краю;

руководитель (заместитель руководителя) территориального подразделения надзорной деятельности и профилактической работы территориального органа МЧС России.

3. Перечень должностных лиц, имеющих право принимать решения о продлении срока рассмотрения обращений, а также о прекращении переписки с гражданином:

1) в центральном аппарате МЧС России:

Министр;

первый заместитель Министра, статс-секретарь - заместитель Министра, заместитель Министра - главный государственный инспектор Российской Федерации по пожарному надзору, заместители Министра – в отношении обращений по вопросам, решение которых входит в их компетенцию в соответствии с распределением обязанностей;

директор (заместитель директора) Административного департамента – в отношении обращений, направленных на рассмотрение Административным департаментом ранее без доклада Министру (заместителям Министра);

2) в территориальном органе МЧС России и организации, находящейся в ведении МЧС России:

руководитель (заместитель руководителя) территориального органа МЧС России – в отношении обращений, направленных на рассмотрение непосредственно в территориальный орган МЧС России;

руководитель (заместитель руководителя) организации, находящейся в ведении МЧС России, – в отношении обращений, направленных на рассмотрение непосредственно в организацию, находящуюся в ведении МЧС России.

Приложение № 1
к Порядку организации
делопроизводства по вопросам
рассмотрения обращений граждан
в системе Министерства Российской
Федерации по делам гражданской
обороны, чрезвычайным ситуациям
и ликвидации последствий
стихийных бедствий

Перечень функций, возлагаемых на делопроизводителей

1. Регистрация поступающих обращений граждан (для делопроизводителей подразделений НДиПР, Управлений).
2. Учет и обеспечение прохождения поступающих обращений граждан, материалов и ответов на них в СЭД.
3. Своевременное представление поступающих обращений граждан, материалов и ответов на них на рассмотрение руководителю структурного подразделения.
4. Регистрация ответов на обращения граждан и исходящих писем по ним за подписью руководителя структурного подразделения (заместителя руководителя) в СЭД (для делопроизводителей структурных подразделений центрального аппарата, подразделений НДиПР, Управлений).
5. Осуществление контроля соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан и подготовки ответов на них. Представление руководителю структурного подразделения информации об обращениях, по которым нарушен срок рассмотрения, а также по обращениям, предстоящим к рассмотрению в плановом периоде. Внесение в поле «ход исполнения» в СЭД информации о ходе исполнения поручения и о результатах его рассмотрения при постановке обращения на контроль исполнения.
6. Отправка и контроль направления исходящих документов за подписью руководителя структурного подразделения (заместителя руководителя) по СЭД и МЭДО (для делопроизводителей структурных подразделений центрального аппарата, подразделений НДиПР, Управлений).
7. Передача документов на бумажном носителе, зарегистрированных в структурном подразделении, на отправку в структурное подразделение, ответственное за отправку корреспонденции.
8. Списание рассмотренных обращений граждан и материалов по ним в дела с использованием СЭД.
9. Формирование дел по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, обеспечение текущего хранения дел по обращениям граждан в структурном подразделении.
10. Инструктирование сотрудников структурного подразделения по вопросам работы с обращениями граждан.
11. Ознакомление вновь принятых сотрудников с Порядком (не позднее трех дней после назначения на должность).
12. Осуществление справочно-информационной работы по вопросам порядка рассмотрения обращений граждан.

Приложение № 2
к Порядку организации
делопроизводства по вопросам
рассмотрения обращений граждан
в системе Министерства Российской
Федерации по делам гражданской
обороны, чрезвычайным ситуациям
и ликвидации последствий
стихийных бедствий

Рекомендуемый образец

ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

(наименование структурного подразделения центрального аппарата
МЧС России, территориального органа МЧС России,
подразделения НД И ПР, Управления или организации МЧС России)

Том № _____

Начат «__» _____ г.

Окончен «__» _____ г.

На ____ листах

Книга в ____ томах

№ п/п ¹	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина	Адрес места жительства (регистрации) гражданина	Краткое содержание обращения гражданина	Принятое решение
1	2	3	4	5	6

¹ Порядковый учетный номер указывается нарастающим итогом в рамках календарного года.

Приложение № 3
к Порядку организации
делопроизводства по вопросам
рассмотрения обращений граждан в
системе Министерства Российской
Федерации по делам гражданской
обороны, чрезвычайным ситуациям
и ликвидации последствий
стихийных бедствий

Рекомендуемый образец

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____

Должностное лицо, осуществляющее прием:

Дата приема: _____

Фамилия, имя, отчество (при наличии):

Адрес фактического проживания/регистрации заявителя:

Краткое содержание обращения: _____

Результаты приема: _____

Примечание: _____
