



МЧС РОССИИ

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ ПО МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

30.04.2021

г. Магадан

№ 345

О порядке работы с обращениями граждан, поступающих в территориальные подразделения надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Магаданской области

В целях исполнения подпункта 18 пункта 37 решения коллегии МЧС России от 17.02.2021 № 1/1 «Об итогах работы МЧС России по основным видам деятельности в 2020 году и о задачах на 2021 год» и в соответствие с Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан, поступающих в территориальные подразделения надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Магаданской области.

2. Приказ довести до личного состава территориальные подразделения надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Магаданской области.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Главного управления – начальника управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Магаданской области полковника внутренней службы Шмелева Олега Дмитриевича.

Начальника Главного управления
генерал-майор внутренней службы

Л.Э. Муха

**Порядок
работы с обращениями граждан, поступающих в территориальные
подразделения надзорной деятельности и профилактической работы
Главного управления МЧС России по Магаданской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан, поступающих в территориальные подразделения надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Магаданской области (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 2.05.2006. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкцией по работе с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденной Приказ МЧС России от 31.03.2015 г. № 145 и определяет правила приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, организации и осуществления личного приема граждан в территориальных подразделения надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Магаданской области (далее – подразделения надзорной деятельности и профилактической работы).

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно и основывается на принципах гласности и открытости.

1.3. Рассмотрению должностными лицами подразделений надзорной деятельности и профилактической работы в пределах их компетенции подлежат направленные в Главное управление МЧС России по Магаданской области (далее – Главное управление) в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления и жалобы, а также устные и письменные обращения граждан, представленные на личном приеме.

1.4. Информация об адресах подразделений надзорной деятельности и профилактической работы, справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, месте и времени личного приема граждан соответствующими должностными лицами размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Главного управления, на информационных стендах, размещенных в зданиях Главного управления в местах, доступных для посетителей.

1.5. Руководители подразделений надзорной деятельности и профилактической работы несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их объективное и всестороннее рассмотрение, соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан.

1.6. 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.

2. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан

2.1. Организация работы по приему, регистрации и учету письменных обращений граждан, обращений, поступивших по электронной почте и по факсимильной связи, осуществляется отделом административной работы Главного управления в соответствии с Федеральным законом от 2.05.2006. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкцией по работе с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденной приказом МЧС России от 31.03.2015 г. № 145.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письменное обращение, поступившее на исполнение в подразделения надзорной деятельности и профилактической работы в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается предшествующий рабочий день перед выходным или праздничным днем.

3.3. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях с даты регистрации в отделе административной работы Главного управления.

3.4. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки "вручить немедленно" или "срочно", рассматриваются в установленном порядке.

3.5. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема гражданина.

3.6. Результатами рассмотрения обращений граждан, в том числе полученных в ходе личного приема граждан, являются:

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

письменное или направленное в форме электронного документа либо устное, данное на личном приеме, гражданину уведомление:

- о направлении обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции;
- о приобщении обращения к ранее поступившему обращению;
- о невозможности рассмотрения его обращения;
- о прекращении переписки.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию подразделения надзорной деятельности и профилактической работы, направляется в течение семи дней со дня регистрации отделом административной работы Главного управления в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.8. В случае, 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 государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.9. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в случае необходимости могут быть запрошены документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.12. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, 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 иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, проводит проверку по указанным в обращении фактам, при необходимости лично встречается с гражданином, направившим обращение.

3.13. В исключительных случаях начальник Главного управления или лица, замещающие его в установленном порядке, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для продления срока рассмотрения обращения в ответственный исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока

представляет докладную на имя начальника Главного управления с информацией о проделанной работе, причинах продления конкретных мероприятий и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

3.14. Ответ гражданину готовится ответственным исполнителем с учетом информации, представленной соисполнителями, документов и материалов, представленных другими государственными органами, органами местного самоуправления.

При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступления дубликата до окончания рассмотрения основного обращения заявителю дается единый ответ.

Если дубликат поступил после окончания рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

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

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

3.16. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 компетенцией.

3.17. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.18. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.19. 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, начальник Главного управления

или лица, замещающие его в установленном порядке, вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.19. В случае, 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.

3.20. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в подразделениях надзорной деятельности и профилактической работы, подписываются начальником (заместителем начальника) Главного управления МЧС или лицом, замещающим его в установленном порядке.

3.21 Ответы на обращения граждан печатаются на бланках установленного образца и направляются по почте, по адресу электронной почты или по требованию выдаются на руки заявителям под роспись.

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в подразделениях надзорной деятельности и профилактической работы проводится должностными лицами в соответствии с приказом Главного управления об организации повседневной деятельности на текущий год и утвержденными графиками в рамках регламента рабочего времени.

4.2. Графики приема граждан размещаются на официальном сайте Главного управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на информационных стендах, размещенных в зданиях подразделений надзорной деятельности и профилактической работы, доступных для посетителей.

4.3. Помещения для приема обеспечиваются стульями, столами, а также писчей бумагой и ручками.

4.4. Рабочие места сотрудников, осуществляющих прием граждан, оборудуются телефонной связью, а также оргтехникой.

4.5. Должностные лица, участвующие в приеме, обеспечиваются настольными или настенными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

4.6. Прием граждан ведется в порядке очередности. Допускается прием по предварительной записи.

4.7. Прием инвалидов, многодетных, пенсионеров, иногородних граждан производится вне очереди.

4.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.9. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.11. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию подразделения надзорной деятельности и профилактической работы, гражданину дается разъяснение о порядке дальнейшего обращения.

4.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

5.1. 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.

Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан включает:

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие с контроля поручений по рассмотренным обращениям.

5.2. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, который должен быть постоянным, всесторонним и объективным, осуществляется начальником управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления, а также начальниками подразделений надзорной деятельности и профилактической работы их заместителями.

5.3. Отдел административной работы Главного управления осуществляет контроль за исполнением всех обращений, поступивших на рассмотрение в Главное управления, в том числе в подразделения надзорной деятельности и профилактической работы.

5.4. Снятие с контроля осуществляется:
при представлении ответственным исполнителем копии ответа заявителю по существу изложенных в обращении вопросов;

при представлении ответственным исполнителем копии ответа контролирующему органу;

при представлении ответственным исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении, с направлением письменного ответа заявителю;

при представлении ответственным исполнителем копии сопроводительного письма о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и (или) в контролирующий орган.

5.6. Руководители подразделений надзорной деятельности и профилактической работы и их заместители должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных законодательством Российской Федерации сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры по устранению выявленных нарушений.

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

6.1. Каждое рассмотренное письменное обращение и все материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

лист резолюции по письменному обращению;

письменное обращение, приложения к нему (если имеются);

визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);

письменная докладная о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);

заключение о результатах проведенной проверки (в случае ее проведения);

материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

6.2. Копии письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, формируются в дела в подразделениях надзорной деятельности и профилактической работы в соответствии с номенклатурой дел, оригиналы - сдаются в отдел административной работы Главного управления МЧС России по Магаданской области.

Старший инженер отдела ОНиПМ
УНД и ПР ГУ МЧС России
по Магаданской области
капитан внутренней службы



К.А. Прилепская