

Порядок

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

III. Организация рассмотрения обращений граждан

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

3.2. 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.

3.3. Обращение гражданина, поступившее в центральный аппарат МЧС России, после предварительного рассмотрения в зависимости от содержания докладывается Министру Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее - Министр), одному из заместителей Министра (в соответствии с распределением обязанностей) или в течение 3 дней со дня регистрации направляется структурным подразделением центрального аппарата МЧС России, ответственным за работу с обращениями граждан, для рассмотрения и подготовки ответа гражданину в структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, территориальный орган или организацию МЧС России, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращение гражданина, поступившее в территориальный орган или организацию МЧС России, докладывается руководителю территориального органа, организации МЧС России, одному из заместителей 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.

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

3.6. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения нескольким структурным подразделениям центрального аппарата МЧС России, территориальным органам или организациям МЧС России, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Ответственный

исполнитель, которому направляется подлинник обращения, осуществляет сбор информации от соисполнителей по обращению для подготовки ответа на обращение.

3.7. 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.

Структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, ответственное за организацию правовой деятельности, в случае если оно является соисполнителем по обращению гражданина, вносит свои предложения (дополнения) в ходе проведения правовой экспертизы ответа на обращение или других материалов по нему с учетом установленных контрольных сроков и времени, необходимых для проведения правовой экспертизы

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

3.8. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, территориального органа или организации МЧС России в другое осуществляется через подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, не позднее 3 дней со дня поступления обращения в структурное подразделение.

При смене резолюции подлинник письменного обращения возвращается в подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, для передачи на исполнение.

При разногласиях между руководителями структурных подразделений центрального аппарата МЧС России о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается Министром, заместителем Министра (в соответствии с распределением обязанностей).

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

3.9. 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 следствия⁴.

3.10. В случае проведения проверки по указанным в обращении фактам ответственным исполнителем составляется заключение о результатах проведенной проверки с изложением выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений, которое утверждается руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, территориального органа или организации МЧС России, которому поручено рассмотрение обращения. К заключению прилагаются материалы с решением Министра, заместителя Министра, руководителя структурного подразделения центрального аппарата МЧС России, территориального органа или организации МЧС России либо лиц, их замещающих, о необходимости проведения

проверки, материалы подтверждающие проведение личной встречи с гражданином, направившим обращение (в случае проведения встречи), и рассмотрение обращения с выездом на место (в случае выезда).

3.11. 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.

3.12. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации в СЭД ответа гражданину о принятом решении. Ответ должен быть направлен гражданину не позднее следующего рабочего дня после регистрации.

3.13. 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.

VI. Личный прием граждан

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

6.2. Графики приема граждан с указанием места и времени приема, фамилии, имени и отчества (при наличии) заместителей Министра, руководителей структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России, графики приема уполномоченных должностных лиц, 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 МЧС России, территориальных органов и организаций МЧС России в местах, доступных для посетителей.

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

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

6.5. Информация о гражданах, пришедших на личный прием, заносится в журнал учета личного приема граждан в соответствии с предъявляемыми документами, удостоверяющими личность.

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

6.7. Устное заявление, оставленное гражданином во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина в СЭД.

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, также делается в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. С письменным обращением, принятым в ходе личного приема, работа осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

6.9. Обращения граждан, полученные во время личного приема, рассматриваются в первоочередном порядке. В РК при регистрации такого обращения делается отметка «Личный прием».

6.10. В карточке личного приема гражданина в СЭД делается отметка о разъяснении гражданину порядка разрешения вопросов, затронутых в обращении, в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не относится к компетенции МЧС России.

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

а) принятие решение 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.