**В целях предупреждения распространения коронавирусной инфекции (COVID-19) личный прием граждан проводится с обязательным соблюдением масочного режима.**

Личный прием граждан в Главном управлении МЧС России по Пензенской области (далее – Главное управление) проводится в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом МЧС России от 2 сентября 2014 г. № 484 «Об утверждении Регламента Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» уполномоченными должностными лицами:

1) начальником Главного управления, заместителями начальника Главного управления и руководителями структурных подразделений Главного управления – в соответствии с графиком приема граждан;

2) уполномоченными лицами группы по работе с обращениями граждан Главного управления - в ежедневном режиме в соответствии с графиком работы Главного управления.

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

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в журнале приема граждан.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление, которое регистрируется в журнале приема граждан, либо оставляет письменное обращение по существу интересующих его 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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

В регистрационном штампе принятого обращения и регистрационной карточке обращения в СЭД делается отметка «Личный прием».

В случае если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не относится к компетенции МЧС России, ему дается разъяснение о порядке разрешения вопросов, затронутых в обращении.

**Место и время личного приема граждан**

Личный прием граждан **начальником Главного управления и его заместителями** осуществляется **по предварительной записи** согласно утвержденному [**графику приема.**](https://52.mchs.gov.ru/deyatelnost/rabota-s-obrashcheniyami-grazhdan/grafik-lichnogo-priema-grazhdan-dolzhnostnymi-licami-glavnogo-upravleniya-po-nizhegorodskoy-oblasti)

Личный прием граждан уполномоченными должностными лицами группы по работе с обращениями граждан осуществляется ежедневно (кроме выходных и нерабочих праздничных дней) в помещении для приема посетителей на первом этаже здания Главного управления по адресу: **440044, г. Пенза, ул. Дзержинского д. 5**

**Часы приема в рабочие дни:**

Понедельник – четверг с 09.00 до 18.00;

Пятница и предпраздничные дни до 16.45;

Обеденный перерыв с 13.00 до 13.45.

Тел. 8(412) 49-04-14