



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

П Р И К А З

02.04.2021

Москва

№ 185

**Об Общественной приемной
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий**

В целях обеспечения реализации права на личное обращение, установленного статьей 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также повышения качества работы с обращениями граждан, поступившими в МЧС России на личном приеме, п р и к а з ы в а ю:

1. Создать Общественную приемную Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее – Общественная приемная МЧС России).

2. Утвердить прилагаемое Положение об Общественной приемной Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.

3. Департаменту информационных технологий и связи организовать обеспечение Общественной приемной МЧС России необходимой вычислительной и оргтехникой, а также средствами связи.

4. Главному управлению собственной безопасности и Управлению инвестиций и строительства проработать вопросы антитеррористической защищенности Общественной приемной МЧС России при проведении личного приема граждан.

5. Административному департаменту организовать работу Общественной приемной МЧС России. Управлению инвестиций и строительства организовать эксплуатацию и содержание помещения Общественной приемной МЧС России.

146754

6. Руководителям структурных подразделений центрального аппарата МЧС России обеспечить проведение личного приема граждан в Общественной приемной МЧС России и рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме.

7. Контроль за работой Общественной приемной МЧС России возложить на статс-секретаря – заместителя Министра А.М. Серко.

Министр



Е.Н. Зиничев

УТВЕРЖДЕНО
приказом МЧС России
от 02.04.2021 г. № 185

ПОЛОЖЕНИЕ
об Общественной приемной Министерства Российской Федерации
по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям
и ликвидации последствий стихийных бедствий

I. Общие положения

1. Общественная приемная Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее – Общественная приемная) создается в целях:

а) реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – гражданин) на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления путем обеспечения личного приема граждан в центральном аппарате МЧС России;

б) координации и обеспечения взаимодействия структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов МЧС России и учреждений, находящихся в ведении МЧС России, по вопросам рассмотрения обращений граждан, поступивших на личном приеме.

2. В своей деятельности Общественная приемная руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, приказами и распоряжениями Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее – МЧС России, Министерство), а также настоящим Положением.

3. Обеспечение деятельности Общественной приемной осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и обеспечения деятельности общественной приемной Административного департамента (далее – уполномоченные лица Общественной приемной).

4. Руководство деятельностью Общественной приемной осуществляет референт отдела по работе с обращениями граждан и обеспечения деятельности общественной приемной Административного департамента (далее – руководитель Общественной приемной).

5. Общую организацию работы Общественной приемной осуществляет заместитель директора Административного департамента, курирующий работу с обращениями граждан.

II. Основные задачи

6. Основными задачами Общественной приемной являются:

а) обеспечение личного приема граждан в постоянном режиме в Общественной приемной уполномоченными лицами Общественной приемной;

б) регистрация и направление на рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятых на личном приеме в Общественной приемной, в соответствующие структурные подразделения центрального аппарата МЧС России, территориальные органы МЧС России и учреждения, находящиеся в ведении МЧС России;

в) организация контроля за своевременным исполнением поручений по устным и письменным обращениям граждан, принятых на личном приеме;

г) организация приема граждан Министром, заместителями Министра по вопросам, относящимся к компетенции МЧС России;

д) организация информационно-справочной работы с гражданами по вопросам порядка и времени приема, а также порядка рассмотрения их обращений, направленных в МЧС России;

е) организация методической работы и практической помощи структурным подразделениям центрального аппарата МЧС России, территориальным органам МЧС России и учреждениям, находящимся в ведении МЧС России, а также подготовка материалов к проведению обучающих семинаров по вопросам организации работы с обращениями граждан, поступившими на личном приеме;

ж) подготовка отчетных материалов (статистических справок и аналитических материалов) о результатах работы Общественной приемной, а также предложений по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, на основе анализа и обобщения вопросов, поставленных в обращениях граждан, поступивших на личном приеме, и результатов рассмотрения обращений.

III. Основные функции

7. В соответствии с возложенными задачами Общественная приемная выполняет следующие функции:

а) организация и проведение уполномоченными лицами Общественной приемной личного приема граждан в день их обращения в соответствии с установленным порядком работы Общественной приемной;

б) прием от граждан письменных обращений, поступивших на личном приеме, их регистрация в системе электронного документооборота МЧС России (далее – СЭД), рассмотрение и доведение до руководства Министерства или направление по компетенции для принятия решения по существу изложенных в письменных обращениях вопросов в структурные подразделения центрального аппарата МЧС России, территориальные органы МЧС России и учреждения, находящиеся в ведении МЧС России;

в) подготовка и регистрация исходящих писем на обращения граждан, поступившие на личном приеме, содержание которых не вызывает необходимости направления в структурные подразделения центрального аппарата МЧС России, территориальные органы МЧС России и учреждения, находящиеся в ведении МЧС России, и/или требует перенаправления в другие органы государственной власти;

г) предоставление справочной информации гражданам на личном приеме и по телефону Общественной приемной о порядке и времени приема граждан, порядке рассмотрения их обращений в МЧС России, а также сроках рассмотрения направленных ими обращений;

д) организация и подготовка приема граждан Министром, а также организация приема граждан в установленный общероссийский день приема граждан;

е) подготовка, организация и проведение приема граждан, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, заместителями Министра;

ж) контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения структурными подразделениями центрального аппарата МЧС России, территориальными органами МЧС России и учреждениями, находящимися в ведении МЧС России, направленных в их адрес поручений о рассмотрении обращений граждан, принятых на личном приеме;

з) анализ обращений граждан, поступивших на личном приеме, а также результатов рассмотрения обращений граждан, направленных на рассмотрение структурным подразделениям центрального аппарата МЧС России, территориальным органам МЧС России и учреждениям, находящимся в ведении МЧС России, подготовка на его основе докладов (статистических справок и аналитических материалов) руководству Министерства с предложениями по совершенствованию работы с обращениями граждан в МЧС России;

и) подготовка методических материалов, обучающих занятий, проведение методической работы, а также оказание практической помощи структурным подразделениям центрального аппарата МЧС России, территориальным органам МЧС России и учреждениям, находящимся в ведении МЧС России, по вопросам рассмотрения обращений граждан, принятых на личном приеме;

к) подготовка и направление на утверждение Министру графика приема граждан заместителями Министра и руководителями структурных подразделений центрального аппарата МЧС России;

л) подготовка предложений о совершенствовании работы с обращениями граждан в МЧС России, принятыми на личном приеме.

IV. Организация работы

8. Личный прием граждан в центральном аппарате МЧС России проводится уполномоченными должностными лицами:

а) Министром;
б) заместителями Министра и руководителями структурных подразделений центрального аппарата МЧС России – в соответствии с графиком приема граждан;

в) уполномоченными лицами Общественной приемной – в ежедневном режиме в соответствии с графиком работы Общественной приемной.

9. График приема граждан заместителями Министра, руководителями структурных подразделений центрального аппарата МЧС России (с указанием места и времени приема, фамилий, имен и отчеств руководителей), график работы Общественной приемной, а также порядок личного приема и номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера, размещаются на официальном сайте (Интернет-портале) МЧС России, территориальных органов МЧС России и учреждений, находящихся в ведении МЧС России, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах в зданиях центрального аппарата МЧС России в местах, доступных для посетителей.

10. Министром проводится личный прием граждан в помещении Приемной Правительства Российской Федерации по вопросам, относящимся к полномочиям МЧС России, в порядке, установленном Регламентом Правительства Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 1 июня 2004 г. № 260 «О Регламенте Правительства Российской Федерации и Положении об Аппарате Правительства Российской Федерации»¹.

11. Организацию личного приема граждан Министром, а также заместителями Министра осуществляют уполномоченные лица Общественной приемной, с привлечением должностных лиц структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов МЧС России и учреждений, находящихся в ведении МЧС России, к компетенции которых относится рассмотрение поступивших обращений граждан.

Организация указанного личного приема граждан осуществляется посредством:

а) регистрации и учета обращений граждан с просьбой о записи на личный прием к Министру, соответствующему заместителю Министра;

б) направления Министру, соответствующему заместителю Министра поступившего обращения с просьбой о записи на личный прием, для принятия решения о проведении такого приема;

в) направления обращения гражданина на рассмотрение в структурное подразделение центрального аппарата МЧС России, территориальный орган МЧС России и учреждение, находящееся в ведении МЧС России, к компетенции которого относится рассмотрение поставленного в обращении вопроса, в соответствии с поручением Министра, соответствующего заместителя Министра;

¹ Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 23, ст. 2313; 2021, № 1, ст. 145.

г) подготовки обобщенных материалов по обращению гражданина на основе материалов, представленных структурными подразделениями центрального аппарата МЧС России, территориальными органами МЧС России и учреждениями, находящимися в ведении МЧС России, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении, для проведения личного приема граждан Министром, заместителями Министра;

д) своевременного уведомления гражданина о проведении личного приема, его месте и времени;

е) контроля своевременной подготовки документов к личному приему граждан Министром, заместителями Министра;

ж) оформления карточки личного приема гражданина и внесения записей в журнал личного приема граждан.

12. Подготовка документов для приема граждан Министром, заместителями Министра возлагается на руководителей структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов МЧС России и учреждений, находящихся в ведении МЧС России, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращениях граждан, путем направления необходимых материалов (краткая справка по обращению с изложением его сути, предлагаемые варианты решения вопросов, при необходимости – другие материалы) в адрес Министра, заместителей Министра, Общественной приемной не позднее 5 рабочих дней до даты приема.

13. Прием граждан заместителем Министра, руководителем структурного подразделения центрального аппарата МЧС России может быть перенесен по служебной необходимости на следующий установленный день приема. При этом граждане, записанные на личный прием, должны быть уведомлены о принятом решении с указанием даты и времени приема.

14. Личный прием граждан, в том числе с использованием видеоконференцсвязи, руководителями структурных подразделений центрального аппарата МЧС России осуществляется в помещении Общественной приемной.

Организация личного приема граждан руководителями структурных подразделений центрального аппарата МЧС России возлагается на сотрудников этих подразделений.

15. В центральном аппарате МЧС России в установленный общероссийский день приема граждан личный прием организуется и проводится уполномоченными лицами Общественной приемной, с привлечением сотрудников других структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов МЧС России и учреждений, находящихся в ведении МЧС России.

16. Прием граждан в Общественной приемной организуется и проводится уполномоченными лицами Общественной приемной ежедневно, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Часы приема в рабочие дни: понедельник – четверг: 9 ч. 15 мин. – 17 ч. 30 мин.; пятница и предпраздничные дни: 9 ч. 15 мин. – 16 ч. 15 мин.

Обеденный перерыв: 13 ч. 00 мин. – 14 ч. 00 мин.

17. Общественная приемная МЧС России располагается на 1 этаже административного здания МЧС России, расположенного по адресу: г. Москва, ул. Вагучина, д. 1. Вход свободный.

18. Телефон Общественной приемной – (495) 983-65-59.

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

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

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

22. Личный прием граждан в Общественной приемной осуществляется с ведением аудио- и видеозаписи, о чем гражданин уведомляется до начала приема.

23. При необходимости на личном приеме граждан могут быть использованы имеющиеся в МЧС России возможности видеоконференцсвязи.

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

25. 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.

26. 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».

27. Обращения граждан, принятые в ходе личного приема руководителем комиссии МЧС России во время проведения выездной инспекторской или тематической проверки деятельности территориального органа МЧС России и учреждения, находящегося в ведении МЧС России, в течение трех рабочих дней, следующих за днем окончания проверки, передаются в Общественную приемную для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

28. 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.

29. Уполномоченными лицами Общественной приемной осуществляется контроль исполнения поручений, по обращениям граждан, принятым в ходе личного приема.

V. Полномочия руководителя Общественной приемной

30. Руководитель Общественной приемной:

а) определяет внутренний порядок работы Общественной приемной и уполномоченных лиц;

б) обеспечивает работу Общественной приемной, несет персональную ответственность за качественное выполнение возложенных на Общественную приемную задач и функций;

в) организует работу по подготовке графика приема граждан заместителями Министра и руководителями структурных подразделений центрального аппарата МЧС России и представляет его в установленном порядке на утверждение Министру;

г) взаимодействует с Аппаратом Министра, приемными заместителей Министра, структурными подразделениями центрального аппарата МЧС России, территориальными органами МЧС России и учреждениями, находящимися в ведении МЧС России, другими государственными органами и гражданами для выполнения поставленных задач;

д) направляет и получает в установленном порядке необходимые для работы документы и материалы от структурных подразделений центрального аппарата МЧС России, территориальных органов МЧС России и учреждений, находящихся в ведении МЧС России;

е) ежеквартально представляет отчетные материалы о результатах проделанной работы в соответствии с задачами и функциями Общественной приемной директору Административного департамента для подготовки отчета руководству Министерства;

ж) вносит в установленном порядке предложения о совершенствовании работы с обращениями граждан в МЧС России;

з) в течение трех дней со дня регистрации направляет обращения граждан, поступившие на личном приеме, в зависимости от характера затрагиваемых в них вопросов, на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения центрального аппарата МЧС России, территориальные органы МЧС России и учреждения, находящиеся в ведении МЧС России;

и) обеспечивает организационно-методическое взаимодействие со структурными подразделениями центрального аппарата МЧС России, территориальными органами МЧС России и учреждениями, находящимися в ведении МЧС России, по вопросам порядка рассмотрения обращений граждан, в том числе принятых на личном приеме.